

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Уральский государственный лесотехнический университет»
(УГЛТУ)

И.В. Щепеткина

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Учебное пособие

Екатеринбург
2019

УДК 005.6(075.8)
ББК 67.404.91я73
Щ56

Рецензенты:

кафедра менеджмента и управления качеством ФГБОУ ВО «Уральского государственного юридического университета;

Л.А. Акуленко – заведующая юридическим отделением ГАПОУ СО «Уральский политехнический колледж-МЦК»

Щепеткина, И.В.

Щ56 Правовые основы управления качеством: учеб. пособие / И.В. Щепеткина. – Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2019. – 150 с.

ISBN 978-5-94984-702-2

В учебном пособии рассматривается современный правовой механизм управления качеством. Особое внимание уделяется регулированию правоотношений, возникающих в процессе создания систем менеджмента качества на предприятиях и в организациях, технического регулирования продукции, работ и услуг, государственного регулирования единства измерений.

В учебном пособии также рассмотрены важные правовые аспекты, возникающие в процессе взаимоотношений между производителями и потребителями в области качества.

Данное учебное пособие позволит обучающимся наиболее полно освоить сущность правовых институтов и норм управления качеством и более эффективно использовать в своей практической работе механизмы регулирования правоотношений в данной сфере.

Печатается по решению редакционно-издательского совета Уральского государственного лесотехнического университета.

УДК 005.6(075.8)
ББК 67.404.91я73

ISBN 978-5-94984-702-2

© ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет», 2019
© Щепеткина И.В., 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. ТРЕБОВАНИЯ МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ	
ГОСТ ISO 9000	7
1.1. Общие положения	7
1.2. Требования Межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»	8
1.3. Требования ГОСТ ISO 9004-2010 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»	27
2. ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОДУКЦИИ, РАБОТ, УСЛУГ	50
2.1. Принципы и законодательное закрепление технического регулирования	50
2.2. Технические регламенты	52
2.3. Подтверждение соответствия	57
2.4. Декларирование соответствия	61
2.5. Обязательная сертификация	64
2.6. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов	67
2.7. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов	73
3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЕДИНСТВА ИЗМЕРЕНИЙ	77
3.1. Цели и законодательное регулирование обеспечения единства измерений в Российской Федерации	77
3.2. Требования к измерениям, единицам величин, эталонам единиц величин, стандартным образцам, средствам измерений	79
3.3. Государственное регулирование в области обеспечения единства измерений	84
3.4. Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений	90
3.5. Организационные основы обеспечения единства измерений	91
3.6. Ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений	95

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА	96
4.1. Взаимоотношение производителей и потребителей на рынке товаров	96
4.2. Общие положения о защите прав потребителей	98
4.3. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям .	103
4.4. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)	109
4.5. Государственная и общественная защита прав потребителей ...	114
5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА В РАЗЛИЧНЫХ ОТРАСЛЯХ ПРОМЫШЛЕННОСТИ	122
5.1. Основные положения	122
5.2. Применение принципов бережливого производства в механизмах управления	125
5.3. Традиционная и современная модели отношений заказчиков (потребителей) и исполнителей (поставщиков)	126
5.4. Техническое регулирование, стандартизация систем менеджмента качества и бережливого производства и нормативно-техническая инфраструктура формирования отношений участников рынка	129
5.5. Отраслевые особенности применения системы менеджмента бережливого производства на основе национальных стандартов	130
5.6. Целевая модель применения бережливого производства в интегрированных структурах	132
5.7. Процесс внедрения СМБП в интегрированную структуру	134
5.8. Ожидаемые эффекты от применения бережливого производства	137
5.9. Применение бережливого производства в цепи поставок	138
5.10. Рекомендации по подготовке к сертификации СМБП	141
ГЛОССАРИЙ	143
СПИСОК НОРМАТИВНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	149

ВВЕДЕНИЕ

Уже несколько десятилетий во всем мире большое значение придается качеству продукции. Высокое качество продукции стало главным условием успеха фирм в конкурентной борьбе на рынке. В условиях рыночных отношений успех фирмы зависит от степени удовлетворения ею требований покупателей. Только в этом случае фирма будет иметь устойчивый спрос на свою продукцию и получать прибыль. Степень удовлетворения требований потребителей продукции определяется её качеством. Качество продукции является главным фактором её конкурентоспособности. И хотя, кроме качества, конкурентоспособность определяет цена, сроки поставки, техническое совершенство, гарантии, сервисное обслуживание и ряд других слагаемых, качество составляет 70 % весомости всех показателей конкурентоспособности. В конечном итоге, именно качеству отдают предпочтение покупатели и заказчики при выборе продукции.

В настоящее время внедрение систем качества на основе международных стандартов становится насущной необходимостью. Наличие систем качества требуют и заказчики (потребители), и государственные органы, рассматривающие их как гарантию получения высококачественной, безопасной продукции. Изготовители также заинтересованы в создании у себя систем качества, позволяющих им совершенствовать производство, повышать эффективность своей деятельности и получать дополнительные козыри на рынке. Становится нормой иметь прошедшую экспертизу (сертифицированную) систему качества на предприятии.

Интеграция России в мировую экономическую систему, успешная конкуренция с другими странами немыслимы без существенного повышения качества отечественной продукции. Это возможно только при условии, если повышение качества продукции станет основной задачей производства, в решение которой будут вовлечены все сферы производственно-хозяйственной деятельности и все уровни управления предприятий и государственных органов. Этой работой должны руководить квалифицированные специалисты, обладающие знаниями в области качества на уровне международных требований.

Настоящее учебное пособие содержит системное изложение основных правовых понятий и норм в области качества, факторов и условий, влияющих на качество продукции, методов оценки уровня качества, принципов и подходов всеобъемлющего управления качеством, основ стандартизации в области обеспечения качества, действующих правил

и процедур сертификации продукции и систем качества, защиты потребителей от некачественной продукции.

Данное учебное пособие предназначено для изучающих дисциплины «Всеобщее управление качеством», «Средства и методы управления качеством», «Аудит качества».

1. ТРЕБОВАНИЯ МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ ГОСТ ISO 9000

1.1. Общие положения

Семейство стандартов ISO 9000, перечисленных ниже, было разработано с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества:

- ISO 9000 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;

- ISO 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

- ISO 9004 содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

- ISO 19011 содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Данный комплекс стандартов на системы менеджмента качества предназначен для улучшения взаимопонимания в национальной и международной торговле.

Принципы менеджмента качества

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечиваются систематическим и прозрачным управлением. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента.

Следующие восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло применять их для улучшения деятельности организации.

1. *Ориентация на потребителя.* Организации зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. *Лидерство руководителя.* Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3. *Вовлечение работников.* Работники всех уровней составляют основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4. *Процессный подход.* Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

5. *Системный подход к менеджменту.* Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

6. *Постоянное улучшение.* Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

7. *Принятие решений, основанное на фактах.* Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации.

8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиками.* Организация и ее поставщики взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов менеджмента качества были взяты за основу при разработке стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство стандартов ISO 9000.

1.2. Требования Межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0-92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2-2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены».

Данный стандарт принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (Протокол № 48 принятия межгосударственных нормативных документов по переписке от 22 декабря 2011 г.). Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1575-ст межгосударственный

стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2013 г.

ГОСТ ISO 9001-2011 идентичен международному стандарту ISO 9001:2008 Quality management systems – Requirements (Системы менеджмента качества. Требования)

Для создания системы менеджмента качества необходимо стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют:

- ее внешняя среда, изменения или риски, связанные с этой средой;
- изменяющиеся потребности;
- конкретные цели;
- выпускаемая продукция;
- применяемые процессы;
- размер и структура организации.

ГОСТ ISO 9001-2011 не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или их документации.

Требования к системе менеджмента качества, установленные настоящим стандартом, являются дополняющими по отношению к требованиям к продукции.

Данный стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, в целях оценки способности организации выполнять требования потребителей, требования к продукции, являющиеся обязательными к исполнению в соответствии с действующим законодательством, и собственные требования.

При разработке данного стандарта были учтены принципы менеджмента качества, установленные ISO 9000 и ISO 9004.

Процессный подход

ГОСТ ISO 9001-2011 направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая в целях преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов,

направленный на получение желаемого результата, могут быть определены как «процессный подход».

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

- понимания и выполнения требований;
- необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавляемой ими ценности;
- достижения запланированных результатов выполнения процессов и обеспечения их результативности;
- постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

Кроме того, ко всем процессам может быть применен цикл «Plan – Do – Check – Act» (PDCA). Цикл PDCA можно кратко описать так:

- планирование (plan) – разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление (do) – внедрение процессов;
- проверка (check) – постоянный контроль и измерение процессов и продукции в сравнении с политикой;
- определение целей и требований на продукцию и сообщение о результатах;
- действие (act) – принятие действий по постоянному улучшению показателей процессов.

При разработке данного стандарта должное внимание было уделено положениям ISO 14001:2004 для улучшения совместимости этих двух стандартов в интересах сообщества пользователей.

ГОСТ ISO 9001-2011 не содержит конкретных требований к другим системам менеджмента: менеджмент охраны окружающей среды, менеджмент профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент или менеджмент рисков. Однако стандарт позволяет организации согласовать или интегрировать свою собственную систему менеджмента качества с другими системами менеджмента с соответствующими требованиями. Организация может адаптировать действующую(ие) систему(ы) менеджмента для создания системы менеджмента качества, соответствующей требованиям настоящего стандарта.

Данный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:

– нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

– ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

Требования данного стандарта являются общими и предназначены для применения всеми организациями независимо от их вида, размера и поставляемой продукции.

Если какое-либо требование(я) данного стандарта нельзя применить вследствие специфики организации и ее продукции, допускается его исключение.

В ГОСТ ISO 9001-2011 использована нормативная ссылка на стандарт ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» и применены термины и определения, данные в нем.

Система менеджмента качества

Организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Организация должна:

- определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;
- определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания этих процессов и их мониторинга;
- осуществлять мониторинг, измерение там, где это возможно, и анализ этих процессов;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Организация должна осуществлять менеджмент процессов, необходимых для системы менеджмента качества, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Если организация решает передать сторонней организации выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции

требованиям, она должна обеспечить со своей стороны управление таким процессом. Вид и степень управления процессами, переданными сторонним организациям, должны быть определены в системе менеджмента качества.

Упомянутые выше процессы, необходимые для системы менеджмента качества, включают в себя процессы управленческой деятельности руководства, обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции, измерения, анализа и улучшения.

Процесс, переданный другой организации, является процессом, необходимым для системы менеджмента организации, но по выбору организации выполняемым внешней для нее стороной.

Обеспечение управления процессами, переданными сторонним организациям, не освобождает организацию от ответственности за соответствие всем требованиям потребителей и обязательным требованиям. Выбор вида и степени управления процессом, переданным сторонней организации, зависит от факторов:

- возможное влияние переданного сторонним организациям процесса на способность организации поставлять продукцию, соответствующую требованиям;
- степень участия в управлении процессом, переданным сторонней организации;
- возможность обеспечения необходимого управления посредством применения требований.

Требования к документации

Документация системы менеджмента качества должна включать в себя:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство качеством;
- документированные процедуры и записи, требуемые ГОСТ ISO 9001-2011;
- документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

Встречающийся в стандарте термин «документированная процедура» означает, что процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Один документ может содержать требования одной или более процедуры. Требование о наличии документированной процедуры может быть реализовано более чем одним документом.

Степень документированности системы менеджмента качества одной организации может отличаться от степени документированности другой в зависимости:

- от размера организации и вида деятельности;
- от сложности и взаимодействия процессов;
- от компетентности персонала.

Документация может быть в любой форме и на любом носителе.

Организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии руководство по качеству, содержащее:

- область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений;
- документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, или ссылки на них;
- описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Документы системы менеджмента качества должны быть управляемыми. Записи, представляющие собой специальный вид документов, должны быть управляемыми согласно требованиям.

Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Записи, установленные для представления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества, должны находиться под управлением.

Организация должна установить документированную процедуру для определения средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

Ответственность руководства

Высшее руководство должно обеспечивать наличие свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности посредством:

- доведения до сведения персонала организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;

- разработки политики в области качества;
- обеспечения разработки целей в области качества;
- проведения анализа со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами.

Высшее руководство должно обеспечивать определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:

- соответствовала целям организации;
- включала в себя обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
- создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- была доведена до сведения персонала организации и понятна ему;
- анализировалась на постоянную пригодность.

Планирование

Высшее руководство организации должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, включая необходимые для выполнения требований к продукции, были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации. Цели в области качества должны быть измеримыми и согласуемыми с политикой в области качества.

Высшее руководство должно обеспечивать:

- планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества для выполнения требований, а также для достижения целей в области качества;

– сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

Ответственность, полномочия и обмен информацией

Высшее руководство должно обеспечивать определение и доведение до сведения персонала организации ответственности и полномочий.

Высшее руководство должно назначить представителя из состава руководства организации, который независимо от других обязанностей должен нести ответственность и иметь полномочия, распространяющиеся:

- на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;
- на представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости ее улучшения;
- на содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации.

В ответственность представителя руководства может быть включено поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества.

Высшее руководство должно обеспечивать установление в организации соответствующих процессов обмена информацией, включая информацию, относящуюся к результативности системы менеджмента качества.

Анализ со стороны руководства

Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества организации в целях обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. Этот анализ должен включать в себя оценку возможностей улучшений и потребности в изменениях в системе менеджмента качества организации, в том числе в политике и целях в области качества.

Записи об анализе со стороны руководства должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать в себя следующую информацию:

- результаты аудитов (проверок);
- обратную связь с потребителями;
- функционирование процессов и соответствие продукции;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;

- изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;

- рекомендации по улучшению.

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя все решения и действия, относящиеся:

- к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;

- к улучшению продукции по отношению к требованиям потребителей;

- к потребности в ресурсах.

Менеджмент ресурсов

Организация должна определить и обеспечивать ресурсы, требуемые:

- для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;

- для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Человеческие ресурсы

Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на основе полученного образования, подготовки, навыков и опыта.

На соответствие продукции требованиям прямо или косвенно может влиять персонал, выполняющий любую работу в рамках системы менеджмента качества.

Организация должна:

- определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие требованиям к качеству продукции;

- где это возможно, обеспечивать подготовку или предпринимать другие действия в целях достижения необходимой компетентности;

- оценивать результативность принятых мер;

- обеспечивать осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;

- поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте.

Инфраструктура

Организация должна определять, обеспечивать и поддерживать в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения

соответствия требованиям к продукции. Инфраструктура может включать в себя, если применимо:

- здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;
- оборудование для процессов (технические и программные средства);
- службы обеспечения (такие как транспорт, связь или информационные системы).

Производственная среда

Организация должна создавать производственную среду, необходимую для достижения соответствия требованиям к продукции, и управлять ею.

Термин «производственная среда» относится к условиям, в которых выполняют работу, включая физические, экологические и другие факторы (такие как шум, температура, влажность, освещенность или погодные условия).

Процессы жизненного цикла продукции

Организация должна планировать и разрабатывать процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции должно быть согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества.

При планировании процессов жизненного цикла продукции организация должна установить подходящим для нее образом:

- цели в области качества и требования к продукции;
- потребность в разработке процессов и документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;
- необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции;
- записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и продукция соответствуют требованиям.

Результат этого планирования должен быть представлен в форме, соответствующей практике организации.

Документ, определяющий процессы системы менеджмента качества (включая процессы жизненного цикла продукции) и ресурсы, которые предстоит применять к конкретной продукции, проекту или контракту, может рассматриваться как план качества.

При разработке процессов жизненного цикла продукции организация может также применять требования ГОСТ ISO 9001-2011.

Процессы, связанные с потребителями

Организация должна определить:

- требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки;
- требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- законодательные и другие обязательные требования, применимые к продукции;
- любые дополнительные требования, рассматриваемые организацией как необходимые.

Деятельность после поставки может включать в себя действия по гарантийному обеспечению, контрактным обязательствам, таким как услуги по техническому обслуживанию и дополнительные услуги (например утилизацию или полное уничтожение).

Организация должна анализировать требования, относящиеся к продукции. Этот анализ должен проводиться до принятия организацией обязательства поставлять продукцию потребителю (например, участие в тендерах, принятие контрактов или заказов, принятие изменений к контрактам или заказам) и должен обеспечивать:

- определение требований к продукции;
- согласование требований контракта или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;
- способность организации выполнять определенные требования.

Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Если потребители не выдвигают документированных требований, организация должна подтвердить их у потребителя до принятия к исполнению.

Если требования к продукции изменены, организация должна обеспечить, чтобы соответствующие документы были исправлены, а заинтересованный персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

В некоторых ситуациях, например при продажах, осуществляемых через Интернет, практически нецелесообразно проводить официальный анализ каждого заказа. Вместо этого анализ может распространяться на соответствующую информацию о продукции, такую как каталоги или другие рекламные материалы.

Организация должна определять и осуществлять эффективные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

- информации о продукции;

- прохождения запросов, контракта или заказа, включая поправки;
- обратной связи с потребителями, включая их жалобы.

Проектирование и разработка

Организация должна планировать проектирование и разработку и управлять этими процессами.

В ходе планирования проектирования и разработки организация должна устанавливать:

- стадии проектирования и разработки;
- проведение анализа, верификации и валидации, соответствующих каждой стадии проектирования и разработки;
- ответственность и полномочия в области проектирования и разработки.

Организация должна управлять взаимодействием различных групп, занятых проектированием и разработкой, в целях обеспечения эффективной связи и четкого распределения ответственности.

Результаты планирования должны актуализироваться, если это необходимо, в процессе проектирования и разработки.

Анализ, верификация и валидация проектирования и разработки имеют разные цели, поэтому их можно проводить и записи по ним вести как отдельно, так и в любых сочетаниях, подходящих для продукции и организации.

Входные данные, относящиеся к требованиям к продукции, должны быть определены, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Входные данные должны включать в себя:

- функциональные и эксплуатационные требования;
- соответствующие законодательные и другие обязательные требования;
- там, где это возможно, информацию, взятую из предыдущих аналогичных проектов;
- другие требования, важные для проектирования и разработки.

Входные данные должны анализироваться на достаточность. Требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

Выходные данные проектирования и разработки должны быть представлены в форме, подходящей для проведения верификации относительно входных требований к проектированию и разработке, а также должны быть официально одобрены до их последующего использования.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

- соответствовать входным требованиям к проектированию и разработке;

- обеспечивать соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию;
- содержать критерии приемки продукции или ссылки на них;
- определять характеристики продукции, существенные для ее безопасного и правильного использования.

Информация по производству и обслуживанию может включать в себя подробные данные о сохранении продукции.

На соответствующих стадиях должен проводиться систематический анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями в целях:

- оценивания способности результатов проектирования и разработки удовлетворять требованиям;
- выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

В состав участников такого анализа должны включаться представители подразделений, имеющих отношение к анализируемой(ым) стадии(ям) проектирования и разработки. Записи результатов анализа и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Верификация должна осуществляться в соответствии с запланированными мероприятиями с целью удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям. Записи результатов верификации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Валидация проекта и разработки должна осуществляться в соответствии с запланированными мероприятиями с целью удостовериться, что полученная в результате продукция соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию, если оно известно. Где это практически возможно, валидация должна быть завершена до поставки или применения продукции. Записи результатов валидации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Изменения проекта и разработки должны быть идентифицированы, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии. Изменения должны быть проанализированы, верифицированы и валидированы соответствующим образом, а также одобрены до внесения. Анализ изменений проекта и разработки должен включать в себя оценку влияния изменений на составные части и уже поставленную продукцию. Записи результатов анализа изменений и любых необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Закупки

Организация должна обеспечивать соответствие закупленной продукции установленным требованиям к закупкам. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщику и закупленной продукции, должны зависеть от ее воздействия на последующие стадии жизненного цикла продукции или готовую продукцию.

Организация должна оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации. Должны быть разработаны критерии отбора, оценки и повторной оценки. Записи результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Информация по закупкам должна описывать заказанную продукцию, включая, где это необходимо, требования:

- к официальному одобрению продукции, процедур, процессов и оборудования;
- к квалификации персонала;
- к системе менеджмента качества.

Организация должна обеспечивать достаточность установленных требований к закупкам до их сообщения поставщику.

Организация должна разработать и осуществлять контроль или другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам.

Если организация или ее потребитель предполагает осуществить верификацию у поставщика, то организация должна установить меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

Производство и обслуживание

Организация должна планировать и осуществлять производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать в себя там, где это применимо:

- наличие информации, описывающей характеристики продукции;
- наличие рабочих инструкций в случае необходимости;
- применение подходящего оборудования;
- наличие и применение контрольного и измерительного оборудования;
- проведение мониторинга и измерений;
- осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции.

Организация должна валидировать все процессы производства и обслуживания, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями, из-за чего недостатки становятся очевидными только после начала использования продукции или после предоставления услуги.

Валидация должна продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

Организация должна разработать меры по этим процессам, в том числе там, где это применимо:

- определенные критерии для анализа и утверждения процессов;
- утверждение соответствующего оборудования и квалификации персонала;
- применение конкретных методов и процедур;
- требования к записям;
- повторную валидацию.

Если это возможно и целесообразно, организация должна идентифицировать продукцию с помощью соответствующих средств на всех стадиях ее жизненного цикла.

Организация должна идентифицировать статус продукции по отношению к требованиям мониторинга и измерений на всех стадиях ее жизненного цикла.

Если прослеживаемость является требованием, то организация должна управлять специальной идентификацией продукции и поддерживать записи в рабочем состоянии.

В ряде отраслей промышленности менеджмент конфигурации является средством поддержания идентификации и прослеживаемости.

Организация должна проявлять заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением организации или используется ею. Организация должна идентифицировать, верифицировать, защищать и сохранять собственность потребителя, предоставленную для использования или включения в продукцию. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна известить об этом потребителя и поддерживать записи в рабочем состоянии.

Собственность потребителя может включать в себя интеллектуальную собственность и сведения личного характера.

Организация должна сохранять продукцию в ходе внутренней обработки и в процессе поставки к месту назначения в целях поддержания ее соответствия установленным требованиям. Если это применимо, сохранение соответствия продукции должно включать в себя идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, упаковку, хранение и защиту.

Требование сохранения соответствия должно быть также применено и к составным частям продукции.

Управление оборудованием для мониторинга и измерений

Организация должна определить мониторинг и измерения, которые предстоит осуществлять, а также оборудование для мониторинга и измерений, необходимое для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

Организация должна установить процессы для обеспечения того, чтобы мониторинг и измерения могли быть выполнены и в действительности были выполнены в соответствии с требованиями к ним.

Там, где необходимо обеспечивать имеющие законную силу результаты, измерительное оборудование должно быть:

- откалибровано и (или) поверено в установленные периоды или перед его применением по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов база, использованная для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована;
- отрегулировано или повторно отрегулировано по мере необходимости;
- идентифицировано в целях установления статуса калибровки;
- защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерения;
- защищено от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Кроме того, организация должна оценить и зарегистрировать правомочность предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям. Организация должна предпринять соответствующее действие в отношении такого оборудования и любой измеренной продукции.

Записи результатов калибровки и поверки должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Если при мониторинге и измерении установленных требований используют компьютерные программные средства, их способность удовлетворять предполагаемому применению предварительно должна быть подтверждена и повторно подтверждена по мере необходимости.

Подтверждение соответствия компьютерного программного обеспечения предполагаемому применению обычно предусматривает его верификацию и менеджмент конфигурации в целях поддержания его пригодности для использования.

Измерение, анализ и улучшение

Организация должна планировать и применять процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

- демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;
- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

Указанная деятельность должна включать в себя определение применимых методов, в том числе статистических, и область их использования.

Мониторинг и измерение

Организация должна проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителем выполнения организацией его требований как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации.

Мониторинг восприятия потребителями может включать в себя получение информации из таких источников, как исследования удовлетворенности потребителей, данные от потребителей о качестве поставленной продукции, исследования мнений пользователей, анализ оттока клиентов, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты распространителей.

Организация должна проводить внутренние аудиты (проверки) через запланированные интервалы времени в целях установления того, что система менеджмента качества:

- соответствует запланированным мероприятиям, требованиям настоящего стандарта и требованиям к системе менеджмента качества, разработанным организацией;
- внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Программа аудитов (проверок) должна планироваться с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Критерии, область применения, частота и методы аудитов должны быть определены. Выбор аудиторов и проведение аудитов должны обеспечивать объективность и беспристрастность процесса аудита. Аудиторы не должны проверять свою собственную работу.

Должна быть установлена документированная процедура для определения ответственности и требований, связанных с планированием и проведением аудитов, ведением записей и составлением отчетов о результатах.

Записи об аудитах и их результатах должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Руководство, ответственное за проверяемые области деятельности, должно обеспечить, чтобы все необходимые коррекции и корректирующие действия предпринимались без излишней отсрочки для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин. Последующие действия должны включать в себя верификацию принятых мер и отчет о результатах верификации.

Организация должна использовать подходящие методы мониторинга и, где это применимо, измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. Если запланированные результаты не достигаются, то должны предприниматься необходимые коррекции и корректирующие действия.

При определении подходящих методов организация должна учитывать тип и объем мониторинга или измерений, подходящих для каждого из таких процессов в отношении их влияния на соответствие требованиям к продукции и на результативность системы менеджмента качества.

Организация должна осуществлять мониторинг и измерять характеристики продукции в целях верификации соблюдения требований к продукции. Это должно осуществляться на соответствующих стадиях процесса жизненного цикла продукции согласно запланированным мероприятиям.

Свидетельства соответствия критериям приемки должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Записи должны указывать лицо(а), санкционировавшее(ие) выпуск продукции.

Выпуск продукции и предоставление услуги потребителю не должны осуществляться до тех пор, пока все запланированные действия не будут удовлетворительно завершены, если не утверждено иное соответствующим полномочным лицом или органом и, где это применимо, потребителем.

Управление несоответствующей продукцией

Организация должна обеспечивать идентификацию продукции, не соответствующей требованиям, и управление ею в целях предотвращения непреднамеренного использования или поставки такой продукции. Должна быть установлена документированная процедура определения средств управления и соответствующей ответственности и полномочий для действий с несоответствующей продукцией.

Если применимо, организация должна предпринимать в отношении несоответствующей продукции следующие действия (одно или несколько):

- устранение обнаруженного несоответствия;
- санкционирование использования, выпуска или приемки продукции, если получено разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица или органа и, где это применимо, потребителя;
- предотвращение ее первоначального предполагаемого использования или применения;
- действия, адекватные последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия, если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования.

После того как несоответствующая продукция исправлена, она должна быть подвергнута повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Анализ данных

Организация должна определять, собирать и анализировать соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области возможно постоянное повышение результативности системы менеджмента качества. Данные должны включать в себя информацию, полученную в результате мониторинга и измерения и из других соответствующих источников.

Анализ данных должен представлять информацию, относящуюся:

- к удовлетворенности потребителей;
- к соответствию требованиям к продукции;
- к характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- к поставщикам.

Улучшение

Организация должна постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Организация должна предпринимать корректирующие действия в целях устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий.

Должна быть разработана документированная процедура для определения требований:

- к анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);
- к установлению причин несоответствий;
- к оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- к определению и осуществлению необходимых действий;
- к записям результатов предпринятых действий;
- к анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

Организация должна определять действия в целях устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

Должна быть разработана документированная процедура для определения требований:

- к установлению потенциальных несоответствий и их причин;
- к оцениванию необходимости действий в целях предупреждения появления несоответствий;
- к определению и осуществлению необходимых действий;
- к записям результатов предпринятых действий;
- к анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.

1.3. Требования ГОСТ ISO 9004-2010

«Национальный стандарт Российской Федерации.

Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.

Подход на основе менеджмента качества»

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

ГОСТ ISO 9004-2010 утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 ноября 2010 г. № 501-ст. Он идентичен международному стандарту

ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (ISO 9004:2009 «Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach»). При применении данного стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочного международного стандарта соответствующий ему национальный стандарт Российской Федерации.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты».

ГОСТ ISO 9004-2010 содержит рекомендации по достижению устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно меняющейся среде путем использования подхода на основе менеджмента качества.

Устойчивый успех организации достигается за счет ее способности отвечать потребностям и ожиданиям своих потребителей и других заинтересованных сторон на долговременной основе и сбалансированным образом. Устойчивого успеха можно добиться эффективным менеджментом организации, путем осознания организацией среды своего существования, за счет обучения и должного применения улучшений и (или) инноваций.

ГОСТ ISO 9004-2010 поддерживает использование самооценки как важного инструмента для анализа уровня зрелости организации: ее руководства, стратегии, системы менеджмента, ресурсов и процессов – с целью выявления сильных и слабых сторон и возможностей для совершенствования и (или) использования инновационного подхода.

В данном стандарте менеджмент качества рассматривается более широко, чем в ISO 9001; он рассматривает потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации.

Данный стандарт был разработан для обеспечения согласованности со стандартом ISO 9001 и совместимости с другими стандартами на системы менеджмента. Такие стандарты дополняют друг друга, но могут использоваться и самостоятельно.

ГОСТ ISO 9004-2010 дает организациям методические указания по достижению устойчивого успеха путем использования подхода, основанного на менеджменте качества. Он применим к любой организации независимо от ее размеров, типа и рода деятельности. Он не предназначен для сертификации, регулятивных или договорных целей.

Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации

Для достижения устойчивого успеха высшее руководство должно принять стратегию развития организации на основе менеджмента качества. Систему менеджмента качества организации следует основывать на принципах менеджмента качества. Эти принципы разъясняют понятия, лежащие в основе эффективной системы менеджмента качества. Для достижения устойчивого успеха высшему руководству следует применять эти принципы к системе менеджмента качества организации.

Организация должна развивать систему менеджмента качества организации с целью обеспечения:

- эффективного использования ресурсов;
- принятия решений на основе фактов;
- акцентирования внимания на удовлетворении запросов потребителей, а также потребностей и ожиданий других заинтересованных сторон.

В данном стандарте термин «высшее руководство» относится к наивысшему уровню лиц, ответственных за принятие решений в организации, а термин «организация» охватывает всех работников организации. Это согласуется с определениями этих терминов, приведенными в ISO 9000.

Организация способна добиться устойчивого успеха за счет последовательного удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон сбалансированным образом на долгосрочной основе.

Среда организации подвержена постоянным изменениям и колебаниям, и для достижения устойчивого успеха высшему руководству организации следует:

- иметь долгосрочные планы на будущее;
- постоянно вести мониторинг и регулярно анализировать среду организации;
- выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий;
- постоянно вовлекать заинтересованные стороны и информировать их о деятельности и планах организации;
- изучать возможность установления взаимовыгодных отношений с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами;
- использовать разнообразные подходы, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую разнящихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

- выявлять сопутствующие краткосрочные и долгосрочные риски и задействовать общую стратегию деятельности организации для их снижения;

- планировать будущие потребности в ресурсах (включая требуемую компетентность работников организации);

- устанавливать процессы, необходимые для реализации стратегии организации, обеспечивая их способность быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства;

- регулярно оценивать выполнение текущих планов и процедур и осуществлять соответствующие корректирующие и предупреждающие действия;

- предусматривать наличие у работников организации возможностей для обучения, собственного развития, а также для поддержания жизнеспособности организации;

- устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы обеспечения нововведений и постоянного совершенствования.

Организации, будь то большие или малые, коммерческие или некоммерческие, работают в условиях, которые постоянно претерпевают изменения. Поэтому организация должна непрерывно вести мониторинг и анализировать среду организации для выявления, оценки и регулирования рисков, связанных с заинтересованными сторонами и их меняющимися потребностями и ожиданиями.

Высшее руководство должно своевременно принимать решения о изменениях и нововведениях в организации с целью сохранения и улучшения показателей деятельности организации.

К заинтересованным сторонам относятся физические и юридические лица, создающие добавленную ценность для организации или заинтересованные в деятельности организации, или находящиеся под ее влиянием (табл. 1). Удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон способствует достижению организацией устойчивого успеха.

Помимо этого, потребности и ожидания отдельных заинтересованных сторон отличаются друг от друга, могут противоречить потребностям и ожиданиям других заинтересованных сторон или могут очень быстро меняться. Средства, с помощью которых выражаются и удовлетворяются такие потребности и ожидания, могут принимать самые различные формы, включая сотрудничество, взаимодействие, переговоры, аутсорсинг или прекращение какой-либо деятельности.

Таблица 1

Примеры заинтересованных сторон
и их потребностей и ожиданий

<i>Заинтересованная сторона</i>	<i>Потребности и ожидания</i>
Потребители	Качество, цена и своевременность поставки продукции
Владельцы (акционеры)	Устойчивая рентабельность. Прозрачность
Работники организации	Хорошие условия труда. Гарантия занятости. Нематериальные поощрения и денежные вознаграждения
Поставщики и партнеры	Взаимные выгоды и преемственность
Общество	Защита окружающей среды. Этичное поведение. Выполнение законодательных и нормативных требований

Стратегия и политика

Для достижения устойчивого успеха высшему руководству следует сформулировать и обеспечить реализацию миссии, видения и ценностей организации. Для этого необходимо добиться понимания, признания и поддержки со стороны работников организации и, по мере необходимости, других заинтересованных сторон.

В данном стандарте термин «миссия» является описанием предназначения организации, а термин «видение» характеризует ее желаемое положение, то есть какой желает стать организация и какой она хочет быть в представлении заинтересованных сторон.

Высшее руководство должно четко определить стратегию и политику организации, чтобы обеспечить признание и поддержку ее миссии, видения и ценностей всеми заинтересованными сторонами. Среда организации должна подвергаться регулярному мониторингу для определения возможной потребности в анализе и (если это целесообразно), пересмотре стратегии и политики организации. С целью выработки, принятия и поддержания результативной стратегии и политики организации следует обеспечить наличие процессов для:

- непрерывного мониторинга и регулярного анализа среды организации, включая потребности и ожидания ее потребителей, конкурентную ситуацию, новые технологии, политические перемены, экономические прогнозы или социологические факторы;

- выявления и определения потребностей и ожиданий других заинтересованных сторон;
- оценки возможностей существующих процессов и имеющихся ресурсов;
- выявления будущих потребностей в ресурсах и технологиях;
- актуализации своей стратегии и политики;
- определения выходов процессов, необходимых для удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Такие процессы должны своевременно устанавливаться и подкрепляться необходимыми планами и ресурсами.

При выработке стратегии организации необходимо также учитывать такие виды деятельности, как анализ потребностей потребителей или нормативных требований, ее продукции, сильных и слабых сторон, возможностей и угроз. Должен существовать четкий процесс выработки и анализа стратегии организации.

Для реализации стратегии и политики достижения устойчивого успеха организация должна устанавливать и поддерживать в соответствующем состоянии процессы и методы, позволяющие:

- по мере необходимости преобразовывать ее стратегию и политику в измеримые цели для всех соответствующих уровней организации;
- устанавливать временные рамки для каждой цели и распределять ответственность и полномочия по достижению данной цели;
- оценивать стратегические риски и определять соответствующие контрмеры;
- выделять ресурсы, требуемые для развертывания необходимой деятельности;
- осуществлять деятельность, необходимую для достижения поставленных целей.

Для обеспечения результативности и эффективности своих процессов и практических методов организации следует принимать меры по:

- предупреждению любых потенциальных конфликтов как результата различных потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- оценке и осмыслению текущих показателей деятельности организации и основных причин возникновения проблем в прошлом, чтобы избежать их повторного возникновения;
- информированию заинтересованных сторон, обеспечению их активного участия, доведению до их сведения результатов выполнения планов и получению от них откликов и предложений по улучшению;
- анализу системы менеджмента и ее процессов и актуализации их в случае необходимости;

- мониторингу, измерению, анализу, пересмотру и представлению отчетов;
- выделению любых требуемых ресурсов, включая ресурсы, необходимые для улучшений, преобразований и обучения;
- установлению, корректировке выполнения своих целей, в том числе по определению сроков их достижения;
- обеспечению согласованности результатов со стратегией организации.

Для развертывания своей стратегии и политики организации следует определить взаимосвязи между своими процессами. Описание последовательности и взаимодействия процессов может помочь в проведении анализа осуществляемой деятельности посредством:

- демонстрации взаимосвязей между структурами, системами и процессами организации;
- выявления потенциальных проблем во взаимосвязях между процессами;
- создания основы для установления, согласования и распространения целей на все уровни организации.

Информирование о стратегии и политике имеет важное значение для достижения устойчивого успеха организации.

Информирование должно быть значимым, своевременным и непрерывным. Оно также должно включать механизм обратной связи, цикл анализа и должно предусматривать активное отслеживание изменений в среде организации.

Чтобы быть результативным, процесс информирования в рамках организации должен быть организован как вертикально, так и горизонтально и должен быть приспособлен к различным нуждам получателей информации. Например, одни и те же сведения могут передаваться по-разному работникам организации и потребителям или другим заинтересованным сторонам.

Менеджмент ресурсов

Организации следует определять внутренние и внешние ресурсы, требуемые для достижения краткосрочных и долгосрочных целей организации. Политика и подходы организации, связанные с менеджментом ресурсов, должны согласовываться с ее стратегией.

Для обеспечения результативного и эффективного использования ресурсов (таких как оборудование, сооружения, материалы, энергия, знания, финансы и персонал) должны быть введены в действие процессы для предоставления, размещения, мониторинга, оценивания, оптимизации, поддержания в должном состоянии и защиты таких ресурсов.

Для обеспечения наличия ресурсов для будущей деятельности организация должна определять и оценивать риски потенциального отсутствия соответствующих ресурсов и постоянно вести мониторинг текущего потребления ресурсов, чтобы выявить возможности для оптимизации их использования. Одновременно следует осуществлять поиск новых ресурсов, оптимизацию процессов и соответствующих технологий.

Организация должна периодически анализировать наличие и пригодность ресурсов, включая ресурсы, полученные на стороне, составлять планы и принимать соответствующие меры. Результаты таких анализов должны также использоваться как входные данные для проведения анализов стратегии, целей и планов организации.

Финансовые ресурсы

Высшему руководству следует определять финансовые потребности организации и определять необходимые финансовые ресурсы для обеспечения текущей и будущей деятельности организации. Финансовые ресурсы могут принимать самые разные формы, например, наличные средства, ценные бумаги, ссуды или другие финансовые инструменты.

Организации следует устанавливать и поддерживать в соответствующем состоянии процессы мониторинга, управления и отражения в отчетности результативного размещения и эффективного использования финансовых ресурсов для достижения целей организации.

Представление отчетов по данным вопросам может также способствовать определению нерезультативной или неэффективной деятельности и принятию соответствующих мер по улучшению состояния дел. Финансовая отчетность о деятельности, связанной с работой системы менеджмента и соответствием продукции, должна использоваться в ходе анализов со стороны руководства.

Повышение результативности и эффективности системы менеджмента может положительно сказываться на финансовых показателях различными путями:

- внутри организации – за счет сокращения несоответствий процессов и продукции и устранения неэкономного расхода материалов и пустой траты времени;
- за пределами организации – за счет сокращения отказов продукции, стоимости компенсации по гарантиям, ответственности за качество продукции и другим правовым обязательствам, стоимости утраченных потребителей и рынков.
- ISO 10014 содержит примеры того, как организация может выявлять и получать финансовые и экономические преимущества

от применения принципов менеджмента качества, заложенных в стандартах ISO серии 9000.

Человеческие ресурсы

Персонал является важным ресурсом любой организации, его активное участие повышает способность организации создавать ценность для заинтересованных сторон. Высшему руководству следует за счет своей лидирующей роли формировать и поддерживать коллективное видение, коллективные ценности и внутреннюю среду, в которой персонал может быть полностью вовлечен в достижение целей организации.

Поскольку персонал является самым ценным и важным ресурсом любой организации, необходимо предусмотреть, чтобы условия его труда способствовали индивидуальному росту, обучению, передаче знаний и согласованности действий. Менеджмент человеческих ресурсов должен быть основан на планомерном, прозрачном, этичном и социально ответственном подходе. Организации должна обеспечивать понимание персоналом значимости своего вклада и своей роли.

Организации следует устанавливать процессы, дающие возможность персоналу:

- преобразовывать стратегические цели и цели, касающиеся процессов организации, в индивидуальные производственные задачи и устанавливать планы их решения;
- выявлять ограничения, препятствующие деятельности персонала;
- принимать на себя ответственность за решение проблем;
- оценивать личную результативность по итогам выполнения индивидуальных производственных заданий;
- активно изыскивать возможности повышения своей компетентности и расширения опыта;
- способствовать согласованности действий и стимулировать тесное взаимодействие между отдельными исполнителями;
- обеспечивать обмен информацией, знаниями и опытом в рамках организации.

С целью обеспечения необходимого уровня компетентности персонала организации следует устанавливать и обеспечивать выполнение плана повышения квалификации персонала и соответствующих процессов, способствующих выявлению, развитию и повышению уровня компетентности работников организации путем принятия следующих мер:

- определение уровня профессиональной и личной компетентности работников, которая может понадобиться организации в краткосрочной

и долгосрочной перспективах согласно ее миссии, видения, стратегии, политики и целям;

- определение текущего уровня компетентности работников организации и расхождений между тем, что имеется и что требуется на настоящий момент и может потребоваться в будущем;

- осуществление действий, направленных на повышение и (или) достижение требуемого уровня компетентности работников с целью устранения расхождений;

- анализ и оценка результативности мер, принимаемых для достижения необходимого уровня компетентности работников;

- поддержание достигнутого уровня компетентности.

Организации следует стимулировать понимание персоналом значимости и важности его обязанностей и деятельности в связи с созданием и предоставлением товаров и услуг потребителям и другим заинтересованным сторонам.

Для более активного вовлечения и мотивации своих работников организации следует рассмотреть возможность принятия таких мер, как:

- разработка процесса обмена знаниями и использования квалификации персонала, например, программа сбора предложений по улучшению;

- внедрение соответствующей системы нематериального поощрения и денежного вознаграждения, основанной на индивидуальной оценке личных достижений;

- создание системы профессиональной аттестации и планирования служебного роста с целью стимулирования профессионального развития;

- постоянный анализ уровня удовлетворенности и потребностей и ожиданий персонала;

- предоставление возможностей для наставничества и индивидуального обучения.

Партнеры и поставщики

Партнерами могут быть поставщики продукции, услуг, научно-технические и финансовые учреждения, государственные и негосударственные организации или другие заинтересованные стороны. Партнеры могут предоставлять любые ресурсы, как это согласовано и оговорено в партнерском соглашении.

Организация и ее партнеры взаимозависимы, и их взаимовыгодные отношения расширяют их возможности в сфере бизнеса. Организации следует рассматривать партнерство как специфическую форму отношений с поставщиками, при которых поставщики могут вкладывать

свои средства и участвовать в прибылях или убытках по основным направлениям деятельности организации.

При рассмотрении возможности установления партнерских отношений организации следует принимать во внимание:

- предоставление, в случае необходимости, информации партнерам для получения от них максимального вклада;
- оказание поддержки партнерам путем предоставления им ресурсов (таких как информация, знания, опыт, технологии, процессы и совместное обучение);
- разделение прибылей и убытков с партнерами;
- улучшение деятельности партнеров.

Организации следует устанавливать и поддерживать в соответствующем состоянии процессы определения, выбора и оценки своих поставщиков и партнеров с целью постоянного расширения их возможностей и подтверждения того, что продукция или другие ресурсы, которые они предоставляют, отвечают потребностям и ожиданиям организации.

При выборе и оценке поставщиков и партнеров организации следует принимать во внимание:

- их вклад в деятельность организации и способность создавать ценность для организации и ее заинтересованных сторон;
- потенциал для постоянного расширения их возможностей;
- расширение своих собственных возможностей, которого можно добиться за счет сотрудничества с поставщиками и партнерами;
- риски, присущие отношениям с поставщиками и партнерами.

Вместе со своими поставщиками и партнерами организации следует стремиться к постоянному улучшению качества, упорядочению цен и совершенствованию условий поставки продукции, поступающей от поставщиков и партнеров, а также к обеспечению результативности их систем менеджмента на основе периодической оценки и получения информации об их деятельности.

Организации следует постоянно анализировать и укреплять отношения со своими поставщиками и партнерами с учетом соотношения между краткосрочными и долгосрочными целями.

Инфраструктура

Организации следует обеспечивать результативное и эффективное планирование, разработку и управление своей инфраструктурой. Следует периодически оценивать степень соответствия инфраструктуры целям организации. Необходимо уделять должное внимание:

- надежности инфраструктуры (включая ее готовность, безотказность, восстанавливаемость и обеспечение обслуживания);

- безопасности и защите;
- элементам инфраструктуры, относящимся к продукции и процессам;
- эффективности, стоимости, функциональным возможностям и условиям эксплуатации;
- влиянию инфраструктуры на производственную среду.

Организации следует определять и оценивать риски, связанные с инфраструктурой, и принимать меры по снижению рисков, включая разработку соответствующих планов действий в чрезвычайных обстоятельствах.

Производственная среда

Организации следует создавать и обеспечивать наличие надлежащей производственной среды, требуемой для достижения устойчивого успеха организации и конкурентоспособности ее продукции. Надлежащая производственная среда как сочетание человеческих и физических факторов должна формироваться с учетом:

- творческих методов работы и возможностей для вовлечения всех сторон с целью реализации потенциала работников организации;
- правил и инструкций по технике безопасности и использования средств индивидуальной защиты;
- эргономики;
- психологических факторов, включая рабочую нагрузку и стрессовую обстановку;
- расположения рабочего места;
- удобств для работников организации;
- максимизации эффективности и минимизации потерь;
- температуры, влажности, освещенности, подачи воздуха;
- гигиены, чистоты, уровня шума, вибрации и загрязненности.

Производственная среда должна стимулировать производительность труда, творческий подход и хорошее самочувствие людей, работающих в организации или посещающих организацию (например, потребителей, поставщиков и партнеров). В то же время организации следует обеспечивать соответствие ее производственной среды действующим законодательным и нормативным требованиям и применение соответствующих стандартов (например стандартов, касающихся экологического менеджмента и менеджмента охраны здоровья и безопасности труда).

Знания, информация и технологии

Организации следует устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы управления знаниями, информацией и

технологиями как особым видом ресурсов. Такие процессы должны затрагивать порядок выявления, получения, сохранения, защиты, использования и оценки потребности в данных ресурсах. Организации следует обмениваться такими знаниями, информацией и технологиями с заинтересованными сторонами по мере необходимости.

Высшему руководству следует оценивать, как организация определяет и защищает существующую базу знаний организации. Высшему руководству следует также рассматривать возможность получения знаний, требуемых для удовлетворения текущих и будущих потребностей организации, из внутренних и внешних источников, таких как научные и учебные учреждения. Необходимо принимать во внимание многие факторы при определении того, как выявлять, сохранять и защищать знания, в том числе:

- необходимость учиться на неудачах, потенциально опасных ситуациях и успехах;
- овладение знаниями и опытом работников организации;
- получение знаний от потребителей, партнеров и поставщиков;
- получение недокументированных знаний, имеющихся в организации;
- обеспечение действенной передачи информации важного содержания (особенно в каждой точке взаимодействия в цепочках поставки и производства);
- управление данными и записями.

Организации следует устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы для сбора достоверных и полезных данных и преобразования таких данных в информацию, необходимую для принятия решений.

Сюда относятся процессы, требуемые для хранения, обеспечения безопасности, защиты, распространения и передачи данных и информации всем соответствующим сторонам. Системы сбора и передачи информации организации должны быть надежными в эксплуатации и доступными, что обеспечивает развитие их возможностей. Организации следует обеспечивать целостность, конфиденциальность и наличие информации, касающейся показателей ее деятельности, совершенствования процессов и состояния дел с достижением устойчивого успеха.

Высшему руководству следует изучать технологические решения для повышения эффективности деятельности организации в таких областях, как процессы жизненного цикла продукции, маркетинг, бенчмаркинг, взаимодействие с потребителями, отношения с поставщиками и процессы, переданные сторонним исполнителям. Организации следует устанавливать процессы, необходимые для оценки:

- современного уровня развития технологий внутри и вне организации, включая новые тенденции;
- оптимальных затрат и экономических выгод;
- рисков, связанных с изменениями в технологии;
- конкурентной среды;
- своей способности оперативно реагировать на требования потребителей и поддержания конкурентоспособности.

Природные ресурсы

Наличие природных ресурсов является одним из факторов, который может влиять на устойчивый успех организации и ее способность выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон. Организации следует рассматривать риски и возможности, связанные с наличием и использованием энергии и природных ресурсов в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Организации следует уделять должное внимание увязке аспектов защиты окружающей среды с проектированием и разработкой продукции, а также разработке процессов снижения выявленных рисков.

Организации следует стремиться к минимизации своих воздействий на окружающую среду в течение полного жизненного цикла своей продукции и своей инфраструктуры, начиная с проектирования, включая изготовление продукции или предоставление услуги и кончая реализацией, использованием и утилизацией продукции.

Менеджмент процессов

Процессы любой организации специфичны и различаются в зависимости от типа, размеров и уровня зрелости организации. Операции в рамках каждого процесса должны определяться и соответствовать размерам и отличительным особенностям организации.

Организации следует обеспечивать проактивный менеджмент всех процессов, включая процессы, переданные сторонним исполнителям, чтобы сделать их результативными и эффективными для достижения поставленных целей. Этому может способствовать принятие «процессного подхода», который предусматривает разработку процессов, установление взаимозависимостей, ограничений и определение совместно используемых ресурсов.

Процессы и их взаимосвязи следует пересматривать на регулярной основе, и следует принимать соответствующие меры по их совершенствованию.

Менеджмент процессов должен иметь системный характер за счет создания и четкого понимания сети процессов, их последовательности

и взаимодействия. Согласованное функционирование системы часто называют «системным подходом к менеджменту». Сеть процессов может быть описана схемой процессов и их взаимодействия.

Организации следует устанавливать и планировать процессы, а также определять функциональные подразделения, необходимые для получения продукции, которая была бы в состоянии удовлетворять потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон на постоянной основе. Процессы должны планироваться в соответствии со стратегией организации и должны касаться управленческой деятельности, предоставления ресурсов, жизненных циклов продукции, мониторинга, измерения и анализа.

При планировании процессов следует принимать во внимание:

- результаты анализа среды организации;
- краткосрочные и долгосрочные прогнозы тенденций развития рынка;
- потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- цели, которые должны быть достигнуты;
- законодательные и нормативные требования;
- потенциальные финансовые и другие риски;
- входы и выходы процессов;
- взаимодействия с другими процессами;
- ресурсы и информацию;
- операции и методы;
- необходимые или желательные записи;
- измерение, мониторинг и анализ;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- улучшения и (или) инновации.

Планирование процессов помогает определить потребность организации в разработке новых технологий или овладении новыми технологиями, разработке новой продукции или доведении до потребителя новых характеристик продукции для создания добавленной ценности.

По каждому процессу организации следует назначать руководителя процесса (часто именуемого «владельцем процесса») с четкими обязанностями и полномочиями для создания, поддержания в работоспособном состоянии, управления и совершенствования процесса и его взаимодействия с другими процессами. Руководителем процесса может быть лицо или группа лиц в зависимости от характера процесса и культуры организации.

Организации следует позаботиться о том, чтобы обязанности, полномочия и роль руководителей процессов были известны всем работникам

организации и чтобы работники, участвующие в отдельных процессах, имели необходимую квалификацию для решения поставленных задач и выполнения соответствующей деятельности.

Мониторинг, измерение, анализ и изучение

Для достижения устойчивого успеха в постоянно меняющихся и неустойчивых условиях организации следует регулярно вести мониторинг, измерять, изучать и анализировать эффективность своей деятельности.

Высшему руководству следует устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы мониторинга среды организации и сбора и менеджмента информации, необходимой для:

- определения и правильного понимания текущих и будущих потребностей и ожиданий всех соответствующих заинтересованных сторон;
- оценки сильных и слабых сторон, возможностей и угроз;
- определения потребности в альтернативных, конкурентоспособных и новых товарных предложениях;
- оценки существующих и зарождающихся рынков и технологий;
- предвосхищения текущих и предполагаемых изменений в законодательных и нормативных требованиях;
- понимания рынка рабочей силы и его влияния на лояльность работников организации;
- понимания социальных, экономических, экологических тенденций и местных культурных аспектов, связанных с деятельностью организации;
- определения потребности в природных ресурсах и необходимости их защиты в будущем;
- оценки текущих возможностей организации и ее процессов.

Измерение

Высшему руководству следует оценивать ход работ по достижению запланированных результатов на всех уровнях и во всех соответствующих процессах и функциональных подразделениях организации в соответствии с ее миссией, видением, политикой, стратегией и целями. Для мониторинга хода работ, для сбора и представления информации, необходимой для оценки эффективности деятельности и результативного принятия решений, должен использоваться процесс измерения и анализа. Выбор соответствующих ключевых показателей деятельности и методики мониторинга имеет решающее значение для успеха процесса измерения и анализа.

Методы, используемые для сбора информации о ключевых показателях деятельности должны быть применимыми и подходящими для организации. Типичными примерами являются:

- средства оценки и управления рисками;
- беседы, анкетирование и опросы для определения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- бенчмаркинг;
- проверки эффективности деятельности, включая поставщиков, партнеров;
- мониторинг и регистрация параметров процессов и характеристик продукции.

Факторы, управляемые организацией и имеющие решающее значение для достижения устойчивого успеха организации, должны подвергаться измерению основных параметров и должны быть определены как ключевые показатели деятельности. Эти показатели должны поддаваться количественному измерению и должны давать возможность организации устанавливать измеримые цели, идентифицировать, вести мониторинг и прогнозировать тенденции и осуществлять корректирующие, предупреждающие действия и действия по улучшению в случае необходимости. Высшему руководству следует выбирать ключевые показатели деятельности, как основу для принятия стратегических и тактических решений. В свою очередь, эти показатели должны доводиться до сведения соответствующих подразделений и уровней в рамках организации для достижения целей высшего уровня.

Ключевые показатели деятельности должны соответствовать характеру и размерам организации и ее политике, процессам и деятельности. Они не должны противоречить целям организации, которые, в свою очередь, должны согласовываться с ее стратегией и политикой. При выборе ключевых показателей деятельности должна изучаться конкретная информация, относящаяся к рискам и возможностям.

При выборе ключевых показателей деятельности организация должна позаботиться о том, чтобы эти показатели давали измеримую, точную и достоверную информацию, которую можно было бы использовать для выполнения корректирующих действий, когда деятельность не соответствует поставленным целям, или для повышения эффективности и результативности процессов. Такая информация должна учитывать:

- потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон;
- важность отдельных видов продукции для организации как в настоящее время, так и в будущем;
- результативность и эффективность процессов;

- рентабельность и финансовые показатели;
- законодательные и нормативные требования, в случае необходимости.

Внутренние аудиты представляют собой эффективное средство определения того, насколько система менеджмента организации соответствует заданным критериям, и дают ценную информацию для понимания и анализа деятельности организации. Аудиты должны проводиться персоналом, не участвующим в проверяемой деятельности, чтобы получить независимое суждение о выполняемой работе.

Внутренние аудиты должны оценивать функционирование и результативность системы менеджмента. Проверки могут проводиться более чем по одному стандарту на системы менеджмента, например ISO 9001 (менеджмент качества) и ISO 14001 (экологический менеджмент), с учетом конкретных требований, относящихся к потребителям, продукции, процессам или конкретным аспектам.

Чтобы быть результативными, внутренние аудиты должны проводиться последовательно, с привлечением компетентного персонала, в соответствии с планом аудита.

Проведение внутренних аудитов является результативным инструментом, способствующим выявлению проблем, рисков и несоответствий, а также проведению мониторинга хода работ по устранению ранее выявленных несоответствий (которые должны были изучаться на основе анализа основных причин и устраняться путем разработки и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий). Подтверждением результативности принятых мер может служить оценка улучшенной способности организации решать поставленные задачи. Внутренние аудиты могут также быть направлены на определение лучших практик, которые могут использоваться в других направлениях деятельности организации.

Результаты внутренних аудитов являются надежным источником информации, полезной для:

- решения проблем и устранения несоответствий;
- бенчмаркинга;
- использования передового опыта в рамках организации;
- более глубокого понимания взаимосвязей между процессами.

Результаты внутренних аудитов, как правило, представляются в виде отчетов, содержащих информацию о выполнении требований систем менеджмента, несоответствиях и возможностях улучшения. Кроме того, отчеты об аудитах содержат важные данные для подготовки анализа со стороны руководства. Высшему руководству следует разработать процесс анализа всех отчетов о внутренних аудитах, чтобы

выявить тенденции, которые могут потребовать выполнения корректирующих или предупреждающих действий в масштабах организации.

Руководству организации следует также использовать результаты других аудитов, таких как аудиты, проводимые второй или третьей стороной, в качестве исходных данных для корректирующих и предупреждающих действий.

Самооценка представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и показателей степени ее зрелости.

Самооценка должна использоваться для определения сильных и слабых сторон деятельности организации с точки зрения эффективности ее деятельности в сравнении с лучшими практиками как на уровне организации, так и на уровне отдельных процессов. Самооценка способна помочь организации в установлении приоритетов, планировании и осуществлении улучшений и (или) инноваций в случае необходимости.

Результаты самооценки способствуют:

- постоянному повышению общей эффективности деятельности организации;
- ходу работ по достижению и поддержанию устойчивого успеха организации;
- обновлению процессов организации, ее продукции и структуры в случае необходимости;
- стимулированию передовых методов;
- выявлению дополнительных возможностей для совершенствования.

Результаты самооценки следует доводить до сведения соответствующих работников организации. Они должны использоваться для достижения понимания всеми работниками организации ее характера и будущих направлений ее деятельности. Результаты самооценки должны служить источником данных для анализа со стороны руководства.

ISO 10014 предлагает инструмент самооценки, конкретно направленный на использование финансовых и экономических преимуществ системы менеджмента качества организации.

Бенчмаркинг представляет собой методику проведения измерений и анализа, которая может использоваться организацией для поиска передового опыта внутри организации и вне ее с целью улучшения своей деятельности. Бенчмаркинг применим к стратегии и политике, операциям, процессам, продукции и организационным структурам.

Существует несколько видов бенчмаркинга:

- внутренний бенчмаркинг деятельности в рамках организации;
- конкурентный бенчмаркинг для сравнения с показателями деятельности или процессами конкурентов;

– общий бенчмаркинг: сравнение со стратегиями, операциями или процессами неродственных организаций.

Успешный бенчмаркинг зависит от следующих факторов:

– поддержка со стороны руководства организации (поскольку речь идет о взаимном обмене знаниями между организацией и ее партнерами по бенчмаркингу);

– методы, используемые для осуществления бенчмаркинга;

– оценка выгод в сравнении с затратами;

– понимание характеристик предмета исследования для проведения правильного сравнения с текущим состоянием дел в организации.

Организации следует устанавливать и обеспечивать применение методов бенчмаркинга, устанавливающих правила для операций:

– определение масштаба объекта бенчмаркинга;

– процесс выбора партнеров по бенчмаркингу, а также необходимой политики обмена информацией и сохранения конфиденциальности;

– определение показателей сравниваемых характеристик и используемой методики сбора данных;

– сбор и анализ данных;

– выявление недостатков в деятельности и указание на возможные участки, требующие улучшения;

– разработка и мониторинг соответствующих планов совершенствования;

– включение приобретенного опыта в базу знаний организации и процесс обучения.

Высшему руководству следует анализировать информацию, полученную в результате мониторинга среды организации, выявлять риски и возможности и устанавливать планы управления ими. Организации следует вести мониторинг и сохранять соответствующую информацию и изучать потенциальные воздействия на свою стратегию и политику.

Анализ собранной информации должен обеспечивать возможность принятия основанных на фактах решений по вопросам стратегии и политики в отношении:

– потенциальных изменений в потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон в долгосрочной перспективе;

– существующих видов продукции и деятельности, которые в настоящее время представляют наибольшую ценность для заинтересованных сторон;

– тех видов продукции и тех процессов, которые могут понадобиться организации в будущем для удовлетворения меняющихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

- возникновения спроса на продукцию организации в долгосрочной перспективе;
- влияние на организацию возникающих технологий;
- новых профессиональных навыков, которые могут понадобиться;
- предполагаемых изменений в законодательных и нормативных требованиях или на рынках труда или других ресурсов, которые могут затронуть организацию.

Высшему руководству следует применять системный подход к изучению имеющейся информации и обеспечивать использование данной информации для принятия решений.

Данные можно получать из многих источников, например:

- мониторинг среды организации;
- измерение показателей деятельности организации, в том числе ключевых показателей;
- оценка целостности и достоверности процессов измерений;
- результаты внутренних аудитов, самооценки и бенчмаркинга;
- оценка риска;
- информация, полученная от потребителей и других заинтересованных сторон.

Полученные результаты должны оцениваться относительно поставленных целей.

Изучения следует проводить на плановой основе через определенные промежутки времени, чтобы иметь возможность определить тенденции, а также оценить усилия организации по достижению поставленных целей. Они должны также использоваться для выявления возможностей совершенствования, инноваций и обучения, а также касаться оценки ранее выполненных улучшений, включая аспекты применимости, гибкости подхода и быстроты реагирования в отношении видения и целей организации.

Эффективное изучение данных способно помочь в достижении запланированных результатов.

Результаты изучения могут использоваться для бенчмаркинга внутри организации между операциями и процессами и для демонстрации тенденций во времени; они также могут использоваться для внешнего бенчмаркинга, чтобы провести сравнение с результатами, полученными другими организациями в той же или другой отрасли.

Результаты изучения могут указывать на достаточность выделенных ресурсов и на эффективность использования ресурсов для достижения целей организации.

Результаты изучения должны быть представлены в форме, облегчающей деятельность по совершенствованию процессов.

Улучшения, инновации и обучение

В зависимости от среды организации достижение устойчивого успеха может потребовать как улучшений (продукции, процессов и т. п.), так и инноваций (разработки новой продукции, процессов и т. п.).

Обучение создает основу для результативных и эффективных улучшений и инноваций.

Улучшения, инновации и обучение применимы к:

- продукции;
- процессам и их связям;
- структурам;
- системам менеджмента;
- человеческим факторам и культуре;
- инфраструктуре, производственной среде и технологиям;
- отношениям с соответствующими заинтересованными сторонами.

Важнейшим условием для результативных и эффективных улучшений, инноваций и обучения является способность и право работников организации давать обоснованные оценки путем анализа данных и использования накопленного опыта.

К мерам совершенствования могут относиться как постоянные незначительные улучшения, так и существенные улучшения в масштабах всей организации.

Организации следует устанавливать цели совершенствования продукции, процессов, структур и систем менеджмента на основе анализа данных.

Процессы совершенствования должны следовать конструктивному подходу, такому как цикл PDCA – «планирование – осуществление – проверка – действие». Данная методика должна применяться последовательно ко всем процессам в увязке с процессным подходом.

Организации следует позаботиться о том, чтобы постоянные улучшения стали частью ее культуры посредством:

- предоставления работникам организации возможностей для принятия участия в деятельности по совершенствованию путем наделения их соответствующими полномочиями;
- выделения необходимых ресурсов;
- создания систем стимулирования и материального поощрения улучшений;
- постоянного повышения результативности и эффективности самого процесса совершенствования.

Изменения в среде организации могут потребовать инновационного подхода к удовлетворению потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Организации следует:

- определять потребность в инновационном подходе;
- устанавливать и поддерживать в надлежащем состоянии результативный и эффективный инновационный процесс;
- выделять необходимые ресурсы.

Инновации применимы ко всем уровням посредством изменений:

- в технологии или продукции (то есть инновации, которые осуществляются не только в ответ на меняющиеся потребности и ожидания потребителей или других заинтересованных сторон, но и предвосхищают потенциальные изменения в среде организации и жизненных циклах продукции);
- в процессах (то есть инновационные методы обеспечения жизненного цикла продукции или инновации для повышения стабильности процессов и снижения их изменчивости);
- в самой организации (то есть инновационные изменения в организационно-правовой форме и организационной структуре);
- в системе менеджмента организации (то есть инновации для обеспечения конкурентоспособности и использование новых возможностей в случае возникновения изменений в среде организации).

При определении сроков внедрения инноваций необходимо найти баланс между их важностью и ресурсами, выделяемыми на их проработку. Для планирования инноваций и установления инновационных приоритетов организации следует использовать процесс, согласующийся с ее стратегией. Организации следует поддерживать инновационные инициативы необходимыми ресурсами.

На разработку, поддержание в работоспособном состоянии и менеджмент инновационных процессов может влиять:

- настоятельная потребность в инновациях;
- цели инновационного подхода и их воздействие на продукцию, процессы и структуры организации;
- заинтересованность руководства в инновациях;
- готовность персонала подвергнуть положение дел критическому изучению и изменить сложившуюся ситуацию;
- наличие или появление новых технологий.

Организации следует оценивать риски, связанные с плановой инновационной деятельностью, включая внимание, уделяемое воздействию потенциальных изменений на организацию, и разрабатывать предупреждающие действия для снижения таких рисков, включая формирование планов действий в чрезвычайных обстоятельствах в случае необходимости.

Организация должна стимулировать осуществление улучшений и инноваций за счет обучения.

Для достижения устойчивого успеха организации необходимо внедрить процессы «обучения в масштабах организации» и «обучения путем объединения возможностей отдельных исполнителей с возможностями организации».

Обучение в масштабах организации предполагает:

- сбор информации о различных внутренних и внешних событиях и из различных внутренних и внешних источников, включая описания историй успеха и неудач;

- проникновение в суть вещей за счет углубленного изучения собранной информации.

Обучение путем объединения возможностей отдельных исполнителей с возможностями организации осуществляется посредством объединения знаний, моделей мышления и моделей поведения людей с ценностями организации. Данный процесс предполагает:

- создание ценностей организации на основе ее миссии, видения и стратегий;

- поддержку инициатив, связанных с обучением, и подтверждение высшим руководством своей лидирующей роли;

- развитие связей, стимулирование возможностей взаимодействия, интерактивности и обмена знаниями как внутри, так и вне организации;

- поддержание в должном состоянии систем обучения и совместного использования знаний;

- стимулирование, моральное и материальное поощрение повышения квалификации персонала за счет обучения и совместного использования знаний;

- высокую оценку творческого подхода, поддержку многообразия мнений различных работников организации.

Оперативный доступ к таким знаниям и их использование могут повысить способность организации управлять своим устойчивым успехом и поддерживать его на должном уровне.

2. ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОДУКЦИИ, РАБОТ, УСЛУГ

2.1. Принципы и законодательное закрепление технического регулирования

Основным нормативным документом, дающим определение и толкование технического регулирования, является Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Исходя из определения, данного в этом документе, *техническое регулирование* – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

К основным принципам технического регулирования относятся:

- применение единых правил установления требований к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
- соответствие технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы, а также уровню научно-технического развития;
- независимость органов по аккредитации, органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей, в том числе потребителей;
- единая система и правила аккредитации;
- единство правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия;
- единство применения требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок;
- недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;
- недопустимость совмещения одним органом полномочий по государственному контролю (надзору), за исключением контроля за деятельностью аккредитованных лиц, с полномочиями по аккредитации или сертификации;
- недопустимость совмещения одним органом полномочий по аккредитации и сертификации;
- недопустимость внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;

– недопустимость одновременного возложения одних и тех же полномочий на два и более органа государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

2.2. Технические регламенты

В соответствии со ст. 2 ФЗ «О техническом регулировании» под техническим регламентом понимается документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Технические регламенты принимаются в целях:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей;
- обеспечения энергетической эффективности и ресурсосбережения.

Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие:

- безопасность излучений;
- биологическую безопасность;
- взрывобезопасность;
- механическую безопасность;
- пожарную безопасность;
- безопасность продукции (технических устройств, применяемых на опасном производственном объекте);
- термическую безопасность;
- химическую безопасность;

- электрическую безопасность;
- радиационную безопасность населения;
- электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работы приборов и оборудования;
- единство измерений и др.

Технический регламент должен содержать перечень и (или) описание объектов технического регулирования, требования к этим объектам и правила их идентификации в целях применения технического регламента. Технический регламент должен содержать правила и формы оценки соответствия (в том числе в техническом регламенте могут содержаться схемы подтверждения соответствия, порядок продления срока действия выданного сертификата соответствия), определяемые с учетом степени риска, предельные сроки оценки соответствия в отношении каждого объекта технического регулирования и (или) требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения. Технический регламент должен содержать требования энергетической эффективности и ресурсосбережения.

Содержащиеся в технических регламентах обязательные требования к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, правилам и формам оценки соответствия, правила идентификации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения имеют прямое действие на всей территории Российской Федерации и могут быть изменены только путем внесения изменений и дополнений в соответствующий технический регламент.

Не включенные в технические регламенты требования к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, правилам и формам оценки соответствия, правила идентификации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения не могут носить обязательный характер.

Технический регламент должен содержать обобщенные и (или) конкретные требования к характеристикам продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, но не должен содержать требования к конструкции и исполнению,

за исключением случаев, если из-за отсутствия требований к конструкции и исполнению с учетом степени риска причинения вреда не обеспечивается достижение целей принятия технического регламента.

В технических регламентах с учетом степени риска причинения вреда могут содержаться специальные требования к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, обеспечивающие защиту отдельных категорий граждан (несовершеннолетних, беременных женщин, кормящих матерей, инвалидов).

Технические регламенты применяются одинаковым образом и в равной мере независимо от вида нормативного правового акта, которым они приняты, страны и (или) места происхождения продукции или осуществления связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, видов или особенностей сделок и (или) физических и (или) юридических лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями, в том числе потребителями.

Технический регламент не может содержать требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска. В этих случаях технический регламент может содержать требование, касающееся информирования приобретателя, в том числе потребителя, о возможном вреде и о факторах, от которых он зависит.

Федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации не позднее чем за тридцать дней до дня вступления в силу технического регламента утверждается, публикуется в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и размещается в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента.

В национальных стандартах Российской Федерации и сводах правил могут указываться требования технических регламентов, для соблюдения которых на добровольной основе применяются национальные стандарты Российской Федерации и (или) своды правил.

Технический регламент, принимаемый постановлением Правительства Российской Федерации или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию, вступает в силу не ранее чем через шесть месяцев со дня его официального опубликования.

Правительство Российской Федерации разрабатывает предложения об обеспечении соответствия технического регулирования интересам национальной экономики, уровню развития материально-технической базы и уровню научно-технического развития, а также международным нормам и правилам.

Уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти организуются постоянные учет и анализ всех случаев причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда, а также организуется информирование приобретателей, в том числе потребителей, изготовителей и продавцов о ситуации в области соблюдения требований технических регламентов.

Технический регламент может быть принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Такие технические регламенты разрабатываются, принимаются и отменяются в порядке, принятом в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

До вступления в силу технического регламента, принятого международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, технический регламент может быть принят указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию.

Технический регламент принимается постановлением Правительства Российской Федерации.

Разработчиком проекта технического регламента может быть любое лицо.

О разработке проекта технического регламента должно быть опубликовано уведомление в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме.

С момента опубликования уведомления о разработке проекта технического регламента соответствующий проект технического регламента должен быть доступен заинтересованным лицам для ознакомления. Разработчик обязан по требованию заинтересованного лица предоставить ему копию проекта технического регламента. Плата, взимаемая за предоставление данной копии, не может превышать затраты на ее изготовление.

Разработчик дорабатывает проект технического регламента с учетом полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц, проводит публичное обсуждение проекта технического регламента и составляет перечень полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц с кратким изложением содержания данных замечаний и результатов их обсуждения.

Срок публичного обсуждения проекта технического регламента со дня опубликования уведомления о разработке проекта технического регламента до дня опубликования уведомления о завершении публичного обсуждения не может быть менее чем два месяца.

Экспертиза проектов технических регламентов осуществляется экспертными комиссиями по техническому регулированию, в состав которых на паритетных началах включаются представители федеральных органов исполнительной власти, научных организаций, саморегулируемых организаций, общественных объединений предпринимателей и потребителей. Порядок создания и деятельности экспертных комиссий по техническому регулированию утверждается Правительством Российской Федерации. Федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию утверждается персональный состав экспертных комиссий по техническому регулированию и осуществляется обеспечение их деятельности. Заседания экспертных комиссий по техническому регулированию являются открытыми.

Заключения экспертных комиссий по техническому регулированию подлежат обязательному опубликованию в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме. Порядок опубликования таких заключений и размер платы

за их опубликование устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В случае несоответствия технического регламента интересам национальной экономики, развитию материально-технической базы и уровню научно-технического развития, а также международным нормам и правилам, введенным в действие в Российской Федерации в установленном порядке, Правительство Российской Федерации или федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию обязаны начать процедуру внесения изменений в технический регламент или отмены технического регламента.

2.3. Подтверждение соответствия

В соответствии со ст. 2 ФЗ «О техническом регулировании» под подтверждением соответствия понимается документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Подтверждение соответствия осуществляется в целях:

- удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, документам по стандартизации, условиям договоров;
- содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;
- создания условий обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

Подтверждение соответствия осуществляется на основе принципов:

- доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия заинтересованным лицам;
- недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов;

- установления перечня форм и схем обязательного подтверждения соответствия в отношении определенных видов продукции в соответствующем техническом регламенте;

- уменьшения сроков осуществления обязательного подтверждения соответствия и затрат заявителя;

- недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации;

- защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;

- недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить добровольный или обязательный характер.

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации.

Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

- принятия декларации о соответствии (далее – декларирование соответствия);

- обязательной сертификации.

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия документам по стандартизации, системам добровольной сертификации, условиям договоров.

Объектами добровольного подтверждения соответствия являются продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых документами по стандартизации, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования.

Орган по сертификации (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации):

- подтверждает соответствие объектов добровольного подтверждения соответствия;

- выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;

- предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;

- приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

Система добровольной сертификации может быть создана юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями.

Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации. Системой добровольной сертификации может предусматриваться применение знака соответствия.

Система добровольной сертификации может быть зарегистрирована федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Регистрация системы добровольной сертификации осуществляется в течение пяти дней с момента представления документов, предусмотренных настоящим пунктом для регистрации системы добровольной сертификации, в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию. Порядок регистрации системы добровольной сертификации и размер платы за регистрацию устанавливаются Правительством Российской Федерации. Плата за регистрацию системы добровольной сертификации подлежит зачислению в федеральный бюджет.

Отказ в регистрации системы добровольной сертификации может быть обжалован в судебном порядке.

Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации, под которым понимается обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.

Порядок применения такого знака соответствия устанавливается правилами соответствующей системы добровольной сертификации.

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации.

Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом с учетом степени риска недостижения целей технических регламентов.

Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу и действуют на всей территории Российской Федерации в отношении каждой единицы продукции, выпускаемой в обращение на территории Российской Федерации во время действия декларации о соответствии или сертификата соответствия, в течение срока годности или срока службы продукции, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работы по обязательному подтверждению соответствия подлежат оплате на основании договора с заявителем. Стоимость работ по обязательному подтверждению соответствия продукции определяется независимо от страны и (или) места ее происхождения, а также лиц, которые являются заявителями.

В области обязательного подтверждения соответствия заявитель вправе:

- выбирать форму и схему подтверждения соответствия, предусмотренные для определенных видов продукции соответствующим техническим регламентом;
- обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого распространяется на продукцию, которую заявитель намеревается сертифицировать;
- обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров) в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- использовать техническую документацию для подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

В области обязательного подтверждения соответствия заявитель обязан:

- обеспечивать соответствие продукции требованиям технических регламентов;
- выпускать в обращение продукцию, подлежащую обязательному подтверждению соответствия, только после такого подтверждения соответствия;
- указывать в сопроводительной документации сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

– предъявлять в органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, а также заинтересованным лицам документы, свидетельствующие о подтверждении соответствия продукции требованиям технических регламентов (декларацию о соответствии, сертификат соответствия или их копии) либо регистрационный номер сертификата соответствия или декларации о соответствии;

– приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если действие сертификата соответствия или декларации о соответствии приостановлено либо прекращено;

– извещать орган по сертификации об изменениях, вносимых в техническую документацию или технологические процессы производства сертифицированной продукции;

– приостанавливать производство продукции, которая прошла подтверждение соответствия и не соответствует требованиям технических регламентов, на основании решений органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;

– приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если срок действия сертификата соответствия или декларации о соответствии истек, за исключением продукции, выпущенной в обращение на территории Российской Федерации во время действия декларации о соответствии или сертификата соответствия, в течение срока годности или срока службы продукции, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Декларирование соответствия

Под декларированием соответствия в соответствии с законом понимается форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Декларирование соответствия осуществляется по одной из следующих схем:

– принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств;

– принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра) (далее – третья сторона).

При декларировании соответствия заявителем могут быть зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации на ее территории юридическое лицо или физическое лицо

в качестве индивидуального предпринимателя, либо являющиеся изготовителем или продавцом, либо выполняющие функции иностранного изготовителя на основании договора с ним в части обеспечения соответствия поставляемой продукции требованиям технических регламентов и в части ответственности за несоответствие поставляемой продукции требованиям технических регламентов (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя).

Круг заявителей устанавливается соответствующим техническим регламентом.

Схема декларирования соответствия с участием третьей стороны устанавливается в техническом регламенте в случае, если отсутствие третьей стороны приводит к недостижению целей подтверждения соответствия.

При декларировании соответствия заявитель на основании собственных доказательств самостоятельно формирует доказательственные материалы в целях подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента. *В качестве доказательственных материалов используются* техническая документация, результаты собственных исследований (испытаний) и измерений и (или) другие документы, послужившие основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента.

Техническая документация должна содержать:

- основные параметры и характеристики продукции, а также ее описание в целях оценки соответствия продукции требованиям технического регламента;
- описание мер обеспечения безопасности продукции на одной или нескольких стадиях проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
- список документов по стандартизации, применяемых полностью или частично и включенных в перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента, и, если не применялись указанные документы по стандартизации, описание решений, выбранных для реализации требований технического регламента. В случае, если документы по стандартизации, включенные в перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента, применялись частично, в технической документации указываются применяемые разделы указанных документов.

Техническая документация также может содержать общее описание продукции, конструкторскую и технологическую документацию на продукцию, схемы компонентов, узлов, цепей, описания и пояснения, необходимые для понимания указанных схем, а также результаты выполненных проектных расчетов, проведенного контроля, иные документы, послужившие мотивированным основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента.

Техническая документация, используемая в качестве доказательственного материала, также может содержать анализ риска применения (использования) продукции. Состав доказательственных материалов определяется соответствующим техническим регламентом, состав указанной технической документации может уточняться соответствующим техническим регламентом.

При декларировании соответствия на основании собственных доказательств и полученных с участием третьей стороны доказательств заявитель по своему выбору в дополнение к собственным доказательствам, сформированным в порядке, предусмотренном законом о техническом регулировании:

- включает в доказательственные материалы протоколы исследований (испытаний) и измерений, проведенных в аккредитованной испытательной лаборатории (центре);

- предоставляет сертификат системы менеджмента качества, в отношении которого предусматривается контроль (надзор) органа по сертификации, выдавшего данный сертификат, за объектом сертификации.

Декларация о соответствии оформляется на русском языке и должна содержать:

- наименование и местонахождение заявителя;
- наименование и местонахождение изготовителя;
- информацию об объекте подтверждения соответствия, позволяющую идентифицировать этот объект;

- наименование технического регламента, на соответствие требованиям которого подтверждается продукция;

- указание на схему декларирования соответствия;

- заявление заявителя о безопасности продукции при ее использовании в соответствии с целевым назначением и принятии заявителем мер обеспечения соответствия продукции требованиям технических регламентов;

- сведения о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях, сертификате системы менеджмента качества, а также документах, послуживших основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;

- срок действия декларации о соответствии;
- иные предусмотренные соответствующими техническими регламентами сведения.

Срок действия декларации о соответствии определяется техническим регламентом.

Форма декларации о соответствии утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

2.5. Обязательная сертификация

Под *сертификацией*, в соответствии с законом, понимается форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, а также круг заявителей устанавливаются соответствующим техническим регламентом.

Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации.

Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Сертификат соответствия включает в себя:

- наименование и местонахождение заявителя;
- наименование и местонахождение изготовителя продукции, прошедшей сертификацию;
- наименование и местонахождение органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия;
- информацию об объекте сертификации, позволяющую идентифицировать этот объект;
- наименование технического регламента, на соответствие требованиям которого проводилась сертификация;
- информацию о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях;
- информацию о документах, представленных заявителем в орган по сертификации в качестве доказательств соответствия продукции требованиям технических регламентов;
- срок действия сертификата соответствия;

– информацию об использовании или о неиспользовании заявителем национальных стандартов Российской Федерации, включенных в перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента.

Сертификат соответствия выдается на серийно выпускаемую продукцию, на отдельно поставляемую партию продукции или на единственный экземпляр продукции.

Срок действия сертификата соответствия определяется соответствующим техническим регламентом и исчисляется со дня внесения сведений о сертификате соответствия в единый реестр сертификатов соответствия.

Форма сертификата соответствия утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации.

Орган по сертификации:

– привлекает на договорной основе для проведения исследований (испытаний) и измерений аккредитованные испытательные лаборатории (центры);

– осуществляет контроль за объектами сертификации, если такой контроль предусмотрен соответствующей схемой обязательной сертификации и договором;

– ведет реестр выданных им сертификатов соответствия;

– информирует соответствующие органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов о продукции, поступившей на сертификацию, но не прошедшей ее;

– выдает сертификаты соответствия, приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия и информирует об этом федеральный орган исполнительной власти, организующий формирование и ведение единого реестра сертификатов соответствия, и органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;

– обеспечивает предоставление заявителям информации о порядке проведения обязательной сертификации;

– определяет стоимость работ по сертификации, выполняемых в соответствии с договором с заявителем;

– в порядке, установленном соответствующим техническим регламентом, принимает решение о продлении срока действия сертификата

соответствия, в том числе по результатам проведенного контроля за сертифицированными объектами;

- осуществляет отбор образцов для целей сертификации и представляет их для проведения исследований (испытаний) и измерений в аккредитованные испытательные лаборатории (центры) или поручает осуществить такой отбор аккредитованным испытательным лабораториям (центрам);

- подготавливает заключение, на основании которого заявитель вправе принять декларацию о соответствии по результатам проведенных исследований (испытаний), измерений типовых образцов выпускаемой в обращение продукции и технической документации на данную продукцию.

Порядок формирования и ведения единого реестра сертификатов соответствия, порядок предоставления содержащихся в указанном реестре сведений и оплаты за их предоставление, а также федеральный орган исполнительной власти, организующий формирование и ведение указанного реестра, определяется Правительством Российской Федерации.

Порядок выдачи бланков сертификатов соответствия устанавливается Правительством Российской Федерации.

Исследования (испытания) и измерения продукции при осуществлении обязательной сертификации проводятся аккредитованными испытательными лабораториями (центрами).

Аккредитованные испытательные лаборатории (центры) проводят исследования (испытания) и измерения продукции в пределах своей области аккредитации на условиях договоров с органами по сертификации. Органы по сертификации не вправе предоставлять аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) сведения о заявителе.

Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) оформляет результаты исследований (испытаний) и измерений соответствующими протоколами, на основании которых орган по сертификации принимает решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия. Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) обязана обеспечить достоверность результатов исследований (испытаний) и измерений.

Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по оценке (подтверждению) соответствия, осуществляется национальным органом по аккредитации в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации.

2.6. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – органы государственного контроля (надзора)).

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется должностными лицами органов государственного контроля (надзора) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется в отношении продукции или отношении продукции и связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации исключительно в части соблюдения требований соответствующих технических регламентов.

В отношении продукции государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется исключительно на стадии обращения продукции.

При осуществлении мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов используются правила и методы исследований (испытаний) и измерений, установленные для соответствующих технических регламентов.

Изготовитель (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) впервые выпускаемой в обращение продукции вправе обратиться в орган государственного контроля (надзора) с обоснованным предложением об использовании при осуществлении государственного контроля (надзора) правил и методов исследований (испытаний) и измерений, применяемых изготовителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) при подтверждении соответствия такой продукции и не включенных в перечень документов, содержащий правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия.

Орган государственного контроля (надзора) рассматривает предложение изготовителя (лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) впервые выпускаемой в обращение продукции об использовании

при осуществлении государственного контроля (надзора) применяемых изготовителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) при подтверждении соответствия такой продукции правил и методов исследований (испытаний) и измерений и в течение десяти дней со дня получения указанного предложения направляет изготовителю (лицу, выполняющему функции иностранного изготовителя) свое решение.

В случае отказа от использования при осуществлении государственного контроля (надзора) применяемых изготовителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) при подтверждении соответствия впервые выпускаемой в обращение продукции правил и методов исследований (испытаний) и измерений решение органа государственного контроля (надзора) должно быть обосновано. Отказ органа государственного контроля (надзора) может быть обжалован в судебном порядке.

На основании положений Федерального закона «О техническом регулировании» и требований технических регламентов органы государственного контроля (надзора) вправе:

- требовать от изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) предъявления декларации о соответствии или сертификата соответствия, подтверждающих соответствие продукции требованиям технических регламентов, или их копий либо регистрационный номер декларации о соответствии или сертификата соответствия, если применение таких документов предусмотрено соответствующим техническим регламентом;
- осуществлять мероприятия по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- выдавать предписания об устранении нарушений требований технических регламентов в срок, установленный с учетом характера нарушения;
- направлять информацию о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата соответствия в выдавший его орган по сертификации; выдавать предписание о приостановлении или прекращении действия декларации о соответствии лицу, принявшему декларацию, и информировать об этом федеральный орган исполнительной власти, организующий формирование и ведение единого реестра деклараций о соответствии;
- привлекать изготовителя (исполнителя, продавца, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

- требовать от изготовителя (лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) предъявления доказательственных материалов, использованных при осуществлении обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента;

- принимать иные предусмотренные законодательством Российской Федерации меры в целях недопущения причинения вреда.

Органы государственного контроля (надзора) обязаны:

- проводить в ходе мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов разъяснительную работу по применению законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, информировать о существующих технических регламентах;

- соблюдать коммерческую тайну и иную охраняемую законом тайну;

- соблюдать порядок осуществления мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов и оформления результатов таких мероприятий, установленный законодательством Российской Федерации;

- принимать на основании результатов мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов меры по устранению последствий нарушений требований технических регламентов;

- направлять информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов;

- осуществлять другие предусмотренные законодательством Российской Федерации полномочия.

Органы государственного контроля (надзора) и их должностные лица в случае ненадлежащего исполнения своих служебных обязанностей при проведении мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов и в случае совершения противоправных действий (бездействия) несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц органов государственного контроля (надзора), органы государственного контроля (надзора) в течение месяца обязаны сообщить юридическому лицу и (или) индивидуальному предпринимателю, права и законные интересы которых нарушены.

За нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного

изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае неисполнения предписаний и решений органа государственного контроля (надзора) изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если в результате несоответствия продукции требованиям технических регламентов, нарушений требований технических регламентов при осуществлении связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны.

Изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов, обязан сообщить об этом в орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией в течение десяти дней с момента получения указанной информации.

Продавец (исполнитель, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), получивший указанную информацию, в течение десяти дней обязан довести ее до изготовителя.

Лицо, которое не является изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов, вправе направить информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов в орган государственного контроля (надзора).

При получении такой информации орган государственного контроля (надзора) в течение пяти дней обязан известить изготовителя

(продавца, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) о ее поступлении.

Органы государственного контроля (надзора) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов в возможно короткие сроки проводят проверку достоверности полученной информации.

В ходе проведения проверки органы государственного контроля (надзора) вправе:

- требовать от изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) материалы проверки достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов;

- запрашивать у изготовителя (исполнителя, продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) и иных лиц дополнительную информацию о продукции или связанных с требованиями к ней процессах проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, в том числе результаты исследований (испытаний) и измерений, проведенных при осуществлении обязательного подтверждения соответствия;

- направлять запросы в другие федеральные органы исполнительной власти;

- при необходимости привлекать специалистов для анализа полученных материалов;

- запрашивать у изготовителя (лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) доказательственные материалы, использованные при осуществлении обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

При признании достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией в течение десяти дней выдает предписание о разработке изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, оказывает содействие в ее реализации и осуществляет контроль за ее выполнением.

Орган государственного контроля (надзора):

- способствует распространению информации о сроках и порядке проведения мероприятий по предотвращению причинения вреда;

- запрашивает у изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) и иных лиц документы, подтверждающие

проведение мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда;

- проверяет соблюдение сроков, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда;

- принимает решение об обращении в суд с иском о принудительном отзыве продукции.

В случае, если орган государственного контроля (надзора) получил информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов, и необходимо принятие незамедлительных мер по предотвращению причинения вреда жизни или здоровью граждан при использовании этой продукции либо угрозы причинения такого вреда, орган государственного контроля (надзора) вправе:

- выдать предписание о приостановке реализации этой продукции;
- информировать приобретателей, в том числе потребителей, через средства массовой информации о несоответствии этой продукции требованиям технических регламентов и об угрозе причинения вреда жизни или здоровью граждан при использовании этой продукции.

Изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) вправе обжаловать указанные действия органа государственного контроля (надзора) в судебном порядке. В случае принятия судебного решения о неправомерности действий органа государственного контроля (надзора) вред, причиненный изготовителю (продавцу, лицу, выполняющему функции иностранного изготовителя) действиями органа государственного контроля (надзора), подлежит возмещению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

В случае невыполнения предписания при признании достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов или невыполнения программы мероприятий по предотвращению причинения вреда орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией, а также иные лица, которым стало известно о невыполнении изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, вправе обратиться в суд с иском о принудительном отзыве продукции.

В случае удовлетворения иска о принудительном отзыве продукции суд обязывает ответчика совершить определенные действия, связанные с отзывом продукции, в установленный судом срок, а также довести решение суда не позднее одного месяца со дня его вступления в законную силу до сведения приобретателей, в том числе потребителей, через средства массовой информации или иным способом.

В случае неисполнения ответчиком решения суда в установленный срок исполнение решения суда осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При этом истец вправе информировать приобретателей, в том числе потребителей, через средства массовой информации о принудительном отзыве продукции.

За нарушение требований Федерального закона «О техническом регулировании» об отзыве продукции могут быть применены меры уголовного и административного воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Орган по сертификации и должностное лицо органа по сертификации, нарушившие правила выполнения работ по сертификации, если такое нарушение повлекло за собой выпуск в обращение продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов, или причинило заявителю убытки, включая упущенную выгоду, в результате необоснованного отказа в выдаче сертификата соответствия, приостановления или прекращения действия сертификата соответствия, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором о проведении работ по сертификации.

Аккредитованная испытательная лаборатория (центр), эксперты в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором несут ответственность за недостоверность или необъективность результатов исследований (испытаний) и измерений.

2.7. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов

Технические регламенты, а также национальные стандарты Российской Федерации, международные стандарты, региональные стандарты, своды правил, региональные своды правил, стандарты иностранных государств и своды правил иностранных государств, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента или которые содержат правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия, составляют Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов.

Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов является государственным информационным ресурсом.

Порядок создания и ведения Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов, а также правила пользования этим фондом устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В Российской Федерации в порядке и на условиях, которые установлены Правительством Российской Федерации, создается и функционирует единая информационная система, предназначенная для обеспечения заинтересованных лиц информацией о документах, входящих в состав Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.

Заинтересованным лицам обеспечивается свободный доступ к создаваемым информационным ресурсам, за исключением случаев, если в интересах сохранения государственной, служебной или коммерческой тайны такой доступ должен быть ограничен.

Международные стандарты, региональные стандарты, региональные своды правил, стандарты иностранных государств и своды правил иностранных государств, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента или которые содержат правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия, подлежат регистрации в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.

Для осуществления регистрации стандартов и сводов правил в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов заинтересованное лицо представляет в федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации заявление о регистрации соответствующего стандарта или свода правил с приложением копии такого документа и его надлежащим образом заверенного перевода на русский язык.

Вместе с документами, необходимыми для регистрации стандарта или свода правил, в федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации также могут быть представлены заключения общероссийских общественных организаций предпринимателей, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации. В этих заключениях могут содержаться рекомендации о применении международного стандарта, регионального стандарта, регионального свода правил, стандарта иностранного государства и свода правил иностранного государства для обеспечения соблюдения на добровольной основе требований принятого технического регламента или для проведения исследований

(испытаний) и измерений, отбора образцов, необходимых для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия.

В течение пяти дней со дня получения заявления о регистрации стандарта или свода правил федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации направляет представленный на регистрацию стандарт или свод правил вместе с его надлежащим образом заверенным переводом на русский язык в соответствующий технический комитет (технические комитеты) по стандартизации для заключения. В случае, если в заявлении о регистрации стандарта или свода правил предлагается включить такой стандарт или свод правил в соответствующий перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента или которые содержат правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия, технический комитет (технические комитеты) по стандартизации дает заключение о возможности применения стандарта или свода правил для обеспечения соблюдения на добровольной основе требований принятого технического регламента или для проведения исследований (испытаний) и измерений, отбора образцов, необходимых для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия.

В течение тридцати дней со дня получения указанных документов от федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации технический комитет (технические комитеты) по стандартизации рассматривает их и направляет в федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации заключение.

В течение пятнадцати дней со дня получения заключения технического комитета (технических комитетов) по стандартизации, но не позднее чем через сорок пять дней со дня поступления заявления о регистрации стандарта или свода правил, федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации принимает решение о регистрации представленного стандарта или свода правил либо мотивированно отказывает в регистрации с указанием причин отказа.

В течение десяти дней со дня регистрации стандарта или свода правил федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации принимает решение о включении такого стандарта или свода правил в перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение

требований принятого технического регламента, а также направляет в Правительство Российской Федерации или в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию предложение о включении такого стандарта или свода правил в перечень документов по стандартизации, содержащих правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения принятого технического регламента и осуществления оценки соответствия.

Основанием для отказа в регистрации стандарта или свода правил является:

- несоблюдение вышеназванных требований;
- мотивированное заключение технического комитета (технических комитетов) по стандартизации об отклонении стандарта или свода правил.

Основанием для отказа во включении зарегистрированного стандарта или свода правил в перечень документов по стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований принятого технического регламента, является мотивированное заключение технического комитета (технических комитетов) по стандартизации о невозможности его применения для целей оценки соответствия.

В течение пяти дней со дня принятия решения по представленному на регистрацию стандарту или своду правил федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации направляет заинтересованному лицу копию решения вместе с заключением технического комитета (технических комитетов) по стандартизации.

Отказ федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации в регистрации и (или) во включении стандарта или свода правил в перечень документов по стандартизации может быть обжалован в судебном порядке.

В случаях, если лицензионными договорами с иностранными правообладателями, а также международными соглашениями и иными нормами международного права предусматриваются возмездность и (или) недопустимость предоставления открытого доступа к документам по стандартизации, федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации организует официальное опубликование в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и размещение в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме сведений о размере платы за предоставление соответствующих документов и правил их распространения.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере стандартизации безвозмездно предоставляет документы по стандартизации по требованию органов государственной власти или по запросу суда.

3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЕДИНСТВА ИЗМЕРЕНИЙ

3.1. Цели и законодательное регулирование обеспечения единства измерений в Российской Федерации

Целями законодательного регулирования обеспечения единства измерений в Российской Федерации являются:

- установление правовых основ обеспечения единства измерений в Российской Федерации;
- защита прав и законных интересов граждан, общества и государства от отрицательных последствий недостоверных результатов измерений;
- обеспечение потребности граждан, общества и государства в получении объективных, достоверных и сопоставимых результатов измерений, используемых в целях защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, животного и растительного мира, обеспечения обороны и безопасности государства, в том числе экономической безопасности;
- содействие развитию экономики Российской Федерации и научно-техническому прогрессу.

Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» регулирует отношения, возникающие при выполнении измерений, установлении и соблюдении требований к измерениям, единицам величин, эталонам единиц величин, стандартным образцам, средствам измерений, применении стандартных образцов, средств измерений, методик (методов) измерений, а также при осуществлении деятельности по обеспечению единства измерений, предусмотренной законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе при выполнении работ и оказании услуг по обеспечению единства измерений.

Сфера государственного регулирования обеспечения единства измерений распространяется на измерения, к которым установлены обязательные метрологические требования и которые выполняются при:

- осуществлении деятельности в области здравоохранения;
- осуществлении ветеринарной деятельности;
- осуществлении деятельности в области охраны окружающей среды;

- осуществлении деятельности в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности, безопасности людей на водных объектах;
- выполнении работ по обеспечению безопасных условий и охраны труда;
- осуществлении производственного контроля за соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований промышленной безопасности к эксплуатации опасного производственного объекта;
- осуществлении торговли, выполнении работ по расфасовке товаров;
- выполнении государственных учетных операций и учете количества энергетических ресурсов;
- оказании услуг почтовой связи, учете объема оказанных услуг электросвязи операторами связи и обеспечении целостности и устойчивости функционирования сети связи общего пользования;
- осуществлении деятельности в области обороны и безопасности государства;
- осуществлении геодезической и картографической деятельности;
- осуществлении деятельности в области гидрометеорологии, мониторинга состояния и загрязнения окружающей среды;
- проведении банковских, налоговых, таможенных операций и таможенного контроля;
- выполнении работ по оценке соответствия продукции и иных объектов обязательным требованиям в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;
- проведении официальных спортивных соревнований, обеспечении подготовки спортсменов высокого класса;
- выполнении поручений суда, органов прокуратуры, государственных органов исполнительной власти;
- осуществлении мероприятий государственного контроля (надзора);
- осуществлении деятельности в области использования атомной энергии;
- обеспечении безопасности дорожного движения.

К сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений относятся также измерения, предусмотренные законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Сфера государственного регулирования обеспечения единства измерений распространяется также на единицы величин, эталоны единиц

величин, стандартные образцы и средства измерений, к которым установлены обязательные требования.

Обязательные требования к измерениям, эталонам единиц величин, стандартным образцам и средствам измерений устанавливаются законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений и законодательством Российской Федерации о техническом регулировании. Обязательные требования к единицам величин, выполнению работ и (или) оказанию услуг по обеспечению единства измерений устанавливаются законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

Особенности обеспечения единства измерений при осуществлении деятельности в области обороны и безопасности государства и в области использования атомной энергии устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Полномочия по федеральному государственному метрологическому надзору (за исключением метрологического надзора в области обороны и обеспечения безопасности Российской Федерации), предусмотренные Федеральным законом «Об обеспечении единства измерений», могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений, то применяются правила международного договора.

3.2. Требования к измерениям, единицам величин, эталонам единиц величин, стандартным образцам, средствам измерений

Требования к измерениям

Измерения, относящиеся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, должны выполняться по первичным референтным методикам (методам) измерений, референтным методикам (методам) измерений и другим аттестованным методикам (методам) измерений, за исключением методик (методов) измерений, предназначенных для выполнения прямых измерений, с применением средств

измерений утвержденного типа, прошедших поверку. Результаты измерений должны быть выражены в единицах величин, допущенных к применению в Российской Федерации.

Методики (методы) измерений, предназначенные для выполнения прямых измерений, вносятся в эксплуатационную документацию на средства измерений. Подтверждение соответствия этих методик (методов) измерений обязательным метрологическим требованиям к измерениям осуществляется в процессе утверждения типов данных средств измерений. В остальных случаях подтверждение соответствия методик (методов) измерений обязательным метрологическим требованиям к измерениям осуществляется путем аттестации методик (методов) измерений. Сведения об аттестованных методиках (методах) измерений передаются в Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений проводящими аттестацию юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Аттестацию первичных референтных методик (методов) измерений, референтных методик (методов) измерений и методик (методов) измерений, относящихся к сфере государственного регулирования, проводят юридические лица и индивидуальные предприниматели, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации на проведение аттестации методик (методов) измерений.

Порядок аттестации первичных референтных методик (методов) измерений, референтных методик (методов) измерений и методик (методов) измерений и их применения устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие нормативно-правовое регулирование в указанных выше областях деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений, определяют измерения, относящиеся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, и устанавливают к ним обязательные метрологические требования, в том числе показатели точности измерений. При установлении обязательных метрологических требований могут использоваться результаты измерений, полученные с применением референтных методик (методов) измерений, а также первичных референтных методик (методов) измерений.

Первичная референтная методика (метод) измерений и референтная методика (метод) измерений утверждаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений.

Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, ведет единый перечень измерений, относящихся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений.

Требования к единицам величин

В Российской Федерации применяются единицы величин Международной системы единиц, принятые Генеральной конференцией по мерам и весам и рекомендованные к применению Международной организацией законодательной метрологии. Правительством Российской Федерации могут быть допущены к применению в Российской Федерации наравне с единицами величин Международной системы единиц внесистемные единицы величин. Наименования единиц величин, допускаемых к применению в Российской Федерации, их обозначения, правила написания, а также правила их применения устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Характеристики и параметры продукции, поставляемой на экспорт, в том числе средств измерений, могут быть выражены в единицах величин, предусмотренных договором (контрактом), заключенным с заказчиком.

Единицы величин передаются средствам измерений, техническим системам и устройствам с измерительными функциями от эталонов единиц величин и стандартных образцов.

Требования к эталонам единиц величин

Государственные эталоны единиц величин образуют эталонную базу Российской Федерации.

Государственные первичные эталоны единиц величин не подлежат приватизации.

Сведения о государственных эталонах единиц величин вносятся федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, в Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений.

Государственные первичные эталоны единиц величин содержатся и применяются в государственных научных метрологических институтах.

Государственные первичные эталоны единиц величин подлежат утверждению федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений.

Государственные первичные эталоны единиц величин подлежат сличению с эталонами единиц величин Международного бюро мер и весов и национальными эталонами единиц величин иностранных государств. Ответственность за своевременное представление государственного первичного эталона единицы величины на сличение несет государственный научный метрологический институт, содержащий данный государственный первичный эталон единицы величины.

В Российской Федерации должны применяться эталоны единиц величин, прослеживаемые к государственным первичным эталонам соответствующих единиц величин. В случае отсутствия соответствующих государственных первичных эталонов единиц величин должна быть обеспечена прослеживаемость средств измерений, применяемых в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, к национальным эталонам единиц величин иностранных государств.

Конструкция эталонов единиц величин должна обеспечивать ограничение доступа к определенным частям эталонов единиц величин (включая программное обеспечение) в целях предотвращения несанкционированной настройки и вмешательства, которые могут привести к искажению воспроизведения, хранения и передачи единицы величины, шкалы величины (шкалы измерений).

Порядок утверждения, содержания, сличения и применения государственных первичных эталонов единиц величин, порядок передачи единиц величин от государственных эталонов, порядок установления обязательных требований к эталонам единиц величин, используемым для обеспечения единства измерений в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, порядок оценки соответствия этим требованиям, а также порядок их применения устанавливается Правительством Российской Федерации.

Требования к стандартным образцам

Стандартные образцы предназначены для воспроизведения, хранения и передачи характеристик состава или свойств веществ (материалов), выраженных в значениях единиц величин, допущенных к применению в Российской Федерации.

В сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений применяются стандартные образцы утвержденных типов.

Требования к средствам измерений

В сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений к применению допускаются средства измерений утвержденного типа, прошедшие поверку в соответствии с положениями настоящего Федерального закона, а также обеспечивающие соблюдение установленных законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений обязательных требований, включая обязательные метрологические требования к измерениям, обязательные метрологические и технические требования к средствам измерений, и установленных законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательных требований. В состав обязательных требований к средствам измерений в необходимых случаях включаются также требования к их составным частям, программному обеспечению и условиям эксплуатации средств измерений. При применении средств измерений должны соблюдаться обязательные требования к условиям их эксплуатации.

Конструкция средств измерений должна обеспечивать ограничение доступа к определенным частям средств измерений (включая программное обеспечение) в целях предотвращения несанкционированных настройки и вмешательства, которые могут привести к искажениям результатов измерений.

Порядок отнесения технических средств к средствам измерений устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

Требования к техническим системам и устройствам с измерительными функциями

Обязательные требования к техническим системам и устройствам с измерительными функциями, а также формы оценки их соответствия указанным требованиям устанавливаются законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Порядок отнесения технических средств к техническим системам и устройствам с измерительными функциями устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

Обеспечение единства измерений при разработке, производстве и эксплуатации технических систем и устройств с измерительными функциями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

3.3. Государственное регулирование в области обеспечения единства измерений

Государственное регулирование в области обеспечения единства измерений осуществляется в следующих формах:

- утверждение типа стандартных образцов или типа средств измерений;
- поверка средств измерений;
- метрологическая экспертиза;
- федеральный государственный метрологический надзор;
- аттестация методик (методов) измерений;
- аккредитация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на выполнение работ и (или) оказание услуг в области обеспечения единства измерений.

Тип стандартных образцов или тип средств измерений, применяемых в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, подлежит обязательному утверждению. При утверждении типа средств измерений устанавливаются показатели точности, интервал между поверками средств измерений, а также методика поверки данного типа средств измерений.

Решение об утверждении типа стандартных образцов или типа средств измерений принимается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, на основании положительных результатов испытаний стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа.

Утверждение типа стандартных образцов или типа средств измерений удостоверяется свидетельством об утверждении типа стандартных образцов или типа средств измерений, выдаваемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений. В течение срока действия свидетельства об утверждении типа средств измерений интервал между поверками средств измерений может быть изменен только федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции

по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений.

На каждый экземпляр средств измерений утвержденного типа, сопроводительные документы к указанным средствам измерений и на сопроводительные документы к стандартным образцам утвержденного типа наносится знак утверждения их типа. Конструкция средства измерений должна обеспечивать возможность нанесения этого знака в месте, доступном для просмотра. Если особенности конструкции средства измерений не позволяют нанести этот знак непосредственно на средство измерений, он наносится только на сопроводительные документы.

Испытания стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа проводятся юридическими лицами, аккредитованными в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации на выполнение испытаний в целях утверждения типа.

Сведения об утвержденных типах стандартных образцов и типах средств измерений вносятся в Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений.

Порядок проведения испытаний стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа, порядок утверждения типа стандартных образцов или типа средств измерений, порядок выдачи свидетельств об утверждении типа стандартных образцов или типа средств измерений, установления и изменения срока действия указанных свидетельств и интервала между поверками средств измерений, требования к знакам утверждения типа стандартных образцов или типа средств измерений и порядок их нанесения устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений. Порядок проведения испытаний стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа и порядок утверждения типа стандартных образцов или типа средств измерений устанавливаются с учетом характера производства стандартных образцов и средств измерений (серийное или единичное производство). Форма свидетельств об утверждении типа стандартных образцов или типа средств измерений утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие разработку, выпуск из производства, ввоз на территорию

Российской Федерации, продажу и использование на территории Российской Федерации не предназначенных для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений стандартных образцов и средств измерений, могут в добровольном порядке представлять их на утверждение типа стандартных образцов или типа средств измерений.

Поверка средств измерений

Средства измерений, предназначенные для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, до ввода в эксплуатацию, а также после ремонта подлежат первичной поверке, а в процессе эксплуатации – периодической поверке. Применяющие средства измерений в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений юридические лица и индивидуальные предприниматели обязаны своевременно представлять эти средства измерений на поверку.

Поверку средств измерений осуществляют аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации на проведение поверки средств измерений юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Правительством Российской Федерации устанавливается перечень средств измерений, поверка которых осуществляется только аккредитованными в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации государственными региональными центрами метрологии.

Результаты поверки средств измерений удостоверяются знаком поверки, и (или) свидетельством о поверке, и (или) записью в паспорте (формуляре) средства измерений, заверяемой подписью поверителя и знаком поверки. Конструкция средства измерений должна обеспечивать возможность нанесения знака поверки в месте, доступном для просмотра. Если особенности конструкции или условия эксплуатации средства измерений не позволяют нанести знак поверки непосредственно на средство измерений, он наносится на свидетельство о поверке или в паспорт (формуляр).

Порядок проведения поверки средств измерений, требования к знаку поверки и содержанию свидетельства о поверке устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

Сведения о результатах поверки средств измерений, предназначенных для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, передаются в Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений проводящими поверку средств измерений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Средства измерений, не предназначенные для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, могут подвергаться поверке в добровольном порядке.

Метрологическая экспертиза

Содержащиеся в проектах нормативных правовых актов Российской Федерации требования к измерениям, стандартным образцам и средствам измерений подлежат обязательной метрологической экспертизе. Заключение обязательной метрологической экспертизы в отношении указанных требований рассматриваются подготавливающими и принимающими эти акты федеральными органами исполнительной власти. Обязательная метрологическая экспертиза содержащихся в проектах нормативных правовых актов Российской Федерации требований к измерениям, стандартным образцам и средствам измерений проводится государственными научными метрологическими институтами.

Обязательная метрологическая экспертиза стандартов, проектной, конструкторской, технологической документации и других объектов проводится также в порядке и случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Указанную экспертизу проводят аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации на выполнение обязательной метрологической экспертизы юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Порядок проведения обязательной метрологической экспертизы содержащихся в проектах нормативных правовых актов Российской Федерации требований к измерениям, стандартным образцам и средствам измерений устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

В добровольном порядке может проводиться метрологическая экспертиза продукции, проектной, конструкторской, технологической документации и других объектов, в отношении которых законодательством Российской Федерации не предусмотрена обязательная метрологическая экспертиза.

Федеральный государственный метрологический надзор осуществляется за:

- соблюдением обязательных требований в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений к измерениям, единицам величин, а также к эталонам единиц величин, стандартным образцам, средствам измерений при их выпуске из производства, ввозе на территорию Российской Федерации, продаже и применении на территории Российской Федерации;

- наличием и соблюдением аттестованных методик (методов) измерений.

Федеральный государственный метрологический надзор распространяется на деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих:

- измерения, относящиеся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений;

- выпуск из производства предназначенных для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений эталонов единиц величин, стандартных образцов и средств измерений, а также их ввоз на территорию Российской Федерации, продажу и применение на территории Российской Федерации;

- расфасовку товаров.

Юридические лица, индивидуальные предприниматели представляют уведомления о начале своей деятельности по производству эталонов единиц величин, стандартных образцов и средств измерений в порядке, установленном Федеральным законом от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Федеральный государственный метрологический надзор осуществляется уполномоченными федеральными органами исполнительной власти (далее – органы государственного надзора) согласно их компетенции в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного метрологического надзора, организацией и проведением проверок юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Обязанность проведения проверок при осуществлении федерального государственного метрологического надзора возлагается на

должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих федеральный государственный метрологический надзор, и их территориальных органов.

Должностные лица, проводящие проверку, при предъявлении служебного удостоверения и приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о проведении проверки вправе:

- посещать объекты (территории и помещения) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях осуществления федерального государственного метрологического надзора во время исполнения служебных обязанностей;

- получать документы и сведения, необходимые для проведения проверки.

Должностные лица, осуществляющие федеральный государственный метрологический надзор, обязаны:

- проверять соответствие используемых единиц величин единицам величин, допущенным к применению в Российской Федерации;

- проверять состояние и применение эталонов единиц величин, стандартных образцов и средств измерений в целях установления их соответствия обязательным требованиям;

- проверять наличие и соблюдение аттестованных методик (методов) измерений;

- проверять соблюдение установленного порядка уведомления о своей деятельности юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

- соблюдать государственную, коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну.

При выявлении нарушений должностное лицо, осуществляющее федеральный государственный метрологический надзор, обязано:

- запрещать выпуск из производства, ввоз на территорию Российской Федерации, продажу предназначенных для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений стандартных образцов и средств измерений неутвержденных типов или предназначенных для применения в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений стандартных образцов и средств измерений, не соответствующих обязательным требованиям (за исключением выпуска из производства и ввоза на территорию Российской Федерации стандартных образцов или средств измерений, предназначенных для проведения испытаний стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа);

– запрещать применение эталонов единиц величин, не удовлетворяющих установленным обязательным требованиям, стандартных образцов и средств измерений неутвержденных типов, а также неуполномоченных средств измерений или средств измерений, не соответствующих установленным обязательным требованиям, при выполнении измерений, относящихся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений;

– наносить на средства измерений и эталоны единиц величин знак непригодности в случаях, когда средство измерений и эталон единиц величин не соответствуют обязательным требованиям;

– давать обязательные к исполнению предписания и устанавливать сроки устранения нарушений, установленных законодательством Российской Федерации обязательных требований;

– в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, направлять материалы о нарушениях требований законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений в судебные и следственные органы, а также в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий аккредитацию в области обеспечения единства измерений;

– применять иные меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Форма знака непригодности эталонов единиц величин, средств измерений и порядок его нанесения устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

3.4. Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений

Нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные документы, информационные базы данных, международные документы, международные договоры Российской Федерации в области обеспечения единства измерений, сведения об аттестованных методиках (методах) измерений, единый перечень измерений, относящихся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, сведения о государственных эталонах единиц величин, применяемых в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, сведения об утвержденных типах стандартных образцов или типах средств измерений, сведения о результатах поверки средств измерений образуют Федеральный информационный фонд по обеспечению

единства измерений. Ведение Федерального информационного фонда по обеспечению единства измерений и предоставление содержащихся в нем сведений организует федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений.

Заинтересованным лицам обеспечивается предоставление содержащихся в Федеральном информационном фонде по обеспечению единства измерений документов и сведений, за исключением случаев, когда в интересах сохранения государственной, коммерческой, служебной и (или) иной охраняемой законом тайны такой доступ к указанным документам и сведениям должен быть ограничен, причем в случае получения федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, межведомственного запроса в целях, связанных с предоставлением государственной или муниципальной услуги и (или) ведением базовых государственных информационных ресурсов в целях предоставления государственных или муниципальных услуг, предоставление содержащихся в Федеральном информационном фонде по обеспечению единства измерений документов и сведений осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок создания и ведения Федерального информационного фонда по обеспечению единства измерений, передачи сведений в него и предоставления содержащихся в нем документов и сведений устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

3.5. Организационные основы обеспечения единства измерений

Деятельность по обеспечению единства измерений основывается на законодательстве Российской Федерации об обеспечении единства измерений и осуществляется:

– федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию, оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом в области обеспечения единства

измерений и федеральному государственному метрологическому надзору;

- подведомственными федеральному органу исполнительной власти, осуществляющему функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, государственными научными метрологическими институтами и государственными региональными центрами метрологии;

- Государственной службой времени, частоты и определения параметров вращения Земли, Государственной службой стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов, Государственной службой стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов, руководство которыми осуществляет федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений;

- метрологическими службами, а также аккредитованными в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Основными задачами федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию, оказанию государственных услуг, управления государственным имуществом в области обеспечения единства измерений и государственному метрологическому надзору, являются:

- разработка государственной политики и нормативно-правовое регулирование в области обеспечения единства измерений, а также координация деятельности по нормативно-правовому регулированию в данной области;

- организация взаимодействия с органами государственной власти иностранных государств и международными организациями в области обеспечения единства измерений;

- реализация государственной политики в области обеспечения единства измерений;

- координация деятельности по реализации государственной политики в области обеспечения единства измерений;

- осуществление федерального государственного метрологического надзора и координация деятельности по его осуществлению.

Распределение полномочий между федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию, оказанию

государственных услуг, управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений и федеральному государственному метрологическому надзору, осуществляет Правительство Российской Федерации.

Основными задачами государственных научных метрологических институтов являются:

- проведение фундаментальных и прикладных научных исследований, экспериментальных разработок и осуществление научно-технической деятельности в области обеспечения единства измерений;
- разработка, совершенствование, содержание, сличение и применение государственных первичных эталонов единиц величин;
- передача единиц величин от государственных первичных эталонов единиц величин;
- участие в разработке проектов нормативных документов в области обеспечения единства измерений;
- проведение обязательной метрологической экспертизы содержащихся в проектах нормативных правовых актов Российской Федерации требований к измерениям, стандартным образцам и средствам измерений;
- создание и ведение Федерального информационного фонда по обеспечению единства измерений и предоставление содержащихся в нем документов и сведений;
- участие в международном сотрудничестве в области метрологии.

Государственные научные метрологические институты могут также выполнять иные работы и (или) оказывать иные услуги по обеспечению единства измерений.

Государственные региональные центры метрологии создаются в форме федеральных бюджетных учреждений или федеральных автономных учреждений для выполнения работ и (или) оказания услуг в целях обеспечения реализации полномочий федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по оказанию государственных услуг и управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений на территории Российской Федерации.

Основными задачами государственных региональных центров метрологии являются:

- совершенствование, содержание и применение государственных эталонов единиц величин, используемых для обеспечения прослеживаемости;
- участие в оказании государственных услуг по обеспечению единства измерений в соответствии с областью аккредитации;

- проведение поверки средств измерений, входящих в перечень средств измерений, поверка которых осуществляется только аккредитованными в области обеспечения единства измерений государственными региональными центрами метрологии, а также других средств измерений в соответствии с установленной областью аккредитации;
- передача единиц величин от государственных эталонов единиц величин.

Государственные региональные центры метрологии могут также выполнять иные работы и (или) оказывать иные услуги по обеспечению единства измерений.

Государственная служба времени, частоты и определения параметров вращения Земли осуществляет научно-техническую и метрологическую деятельность по воспроизведению национальной шкалы времени и эталонных частот, по определению параметров вращения Земли, а также по обеспечению потребности государства в эталонных сигналах времени и частоты, в информации о параметрах вращения Земли и точном значении московского времени и календарной дате.

Государственная служба стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов осуществляет деятельность по разработке, испытанию и внедрению стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов в целях обеспечения единства измерений на основе применения указанных стандартных образцов, а также по ведению соответствующих разделов Федерального информационного фонда по обеспечению единства измерений.

Государственная служба стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов осуществляет деятельность по разработке и внедрению стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов в науке и технике в целях обеспечения единства измерений на основе применения указанных стандартных справочных данных, а также по ведению соответствующих разделов Федерального информационного фонда по обеспечению единства измерений.

Государственная служба времени, частоты и определения параметров вращения Земли, Государственная служба стандартных справочных данных о физических константах и свойствах веществ и материалов, Государственная служба стандартных образцов состава и свойств веществ и материалов осуществляют деятельность в соответствии с положениями о них, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

Федеральные органы исполнительной власти и государственные корпорации, осуществляющие функции в вышеуказанных областях деятельности создают в установленном порядке метрологические службы

в целях организации деятельности по обеспечению единства измерений в пределах своей компетенции.

Права и обязанности метрологических служб, порядок организации и координации их деятельности определяются положениями о метрологических службах, утверждаемыми руководителями федеральных органов исполнительной власти или государственных корпораций, создавших метрологические службы, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области обеспечения единства измерений.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность в вышеуказанных областях, могут создавать метрологические службы в добровольном порядке. Федеральными законами может быть установлена обязательность создания метрологических служб.

Права и обязанности метрологических служб юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, порядок организации и координации их деятельности определяются положениями о метрологических службах, утверждаемыми руководителями этих юридических лиц или индивидуальными предпринимателями.

3.6. Ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений

Юридические лица, их руководители и работники, индивидуальные предприниматели, допустившие нарушения законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, необоснованно препятствующие осуществлению федерального государственного метрологического надзора и (или) не исполняющие в установленный срок предписаний федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих федеральный государственный метрологический надзор, об устранении выявленных нарушений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За нарушения законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений должностные лица федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию, оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом в области обеспечения единства измерений, а также федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих государственный метрологический надзор, и подведомственных им организаций несут

ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действия (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование действий (бездействия) должностных лиц не приостанавливает исполнения их предписаний, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

4.1. Взаимоотношение производителей и потребителей на рынке товаров

Проблема регламентации взаимоотношений производителей и потребителей по вопросам качества продукции существует во всех странах. Основными направлениями государственного регулирования качества продукции являются:

- правовая защита потребителей в вопросах качества продукции;
- стандартизация;
- сертификация продукции;
- обеспечение единства измерений;
- организация государственного контроля и надзора за соблюдением обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации и за сертифицированной продукцией (работами, услугами);
- проведение национальных кампаний по улучшению качества продукции;
- другие направления.

В условиях рыночной экономики правовая незащищенность потребителей особенно опасна. Отсюда следует необходимость законодательной защиты прав потребителей.

В международной практике законодательная защита прав потребителей стала осуществляться в 50-70-е годы XX века. В это же время стало широко распространяться общественное движение в защиту интересов и прав потребителей, так называемый консьюмеризм. Стали создаваться общественные организации и объединения, защищающие права потребителей.

В 1960 году была создана Международная организация союзов потребителей (МОСП). Первоначально МОСП ставила перед собой

задачу стать информационным центром для обмена опытом по проведению сравнительных испытаний товаров широкого потребления. Однако уже в 1969 году она стала принимать активное участие в работе международных организаций по стандартизации, и ее влияние начало сказываться на взаимоотношениях потребительских организаций и органов по стандартизации различных стран. В 1981 году МОСП ввела систему «Консьюмер Интерпол», которая предупреждает потребителей в различных странах мира о необходимости быть бдительными в отношении опасных товаров. Генеральная ассамблея ООН отметила, что консьюмеризм способствует оздоровлению рынка, делает его восприимчивым к нуждам потребителей независимо от территориальной принадлежности.

В настоящее время движение потребителей развивается во всем мире.

Известны восемь так называемых «золотых» прав потребителей, принятых МОСП:

- право на удовлетворение основных нужд, то есть право на основные товары и услуги;
- право на безопасность, то есть право быть защищенным от продуктов и производственных процессов и услуг, опасных для здоровья или жизни;
- право на информированность;
- право выбора;
- право быть выслушанным;
- право на возмещение убытков;
- право на потребительское просвещение;
- право на здоровую окружающую среду.

Предложения о создании в СССР союзов потребителей высказывались еще в 60-е годы, однако тогда идея организации движения в защиту прав потребителей казалась неактуальной, так как считалось, что интересы потребителей защищает само государство. К тому же именно в 60-е годы в стране большое внимание уделялось разработке и формированию систем государственного управления качеством.

Активно движение в защиту прав потребителей стало формироваться в нашей стране с 1988 года.

Первая общественная организация – Клуб потребителей – возникла в Москве. В декабре 1989 года была организована Федерация обществ потребителей СССР, сейчас – Конфедерация обществ потребителей России.

В 80-х – начале 90-х годов за рубежом широко распространились требования к ответственности изготовителя за безопасность изделий.

Так, с целью обеспечения производства и обращения в рамках единого европейского рынка только безопасных для потребителей продуктов в октябре 1991 года была принята директива, согласно которой изготовители всех потребительских товаров обязаны выпускать в торговую сеть лишь такую продукцию, которая не представляет угрозы для жизни и здоровья населения. Изготовители должны также информировать покупателей (в инструкциях, на этикетках, в маркировке) о всех возможных рисках, связанных с потреблением данного продукта.

В феврале 1993 года принят регламент о контроле за соответствием товаров, ввозимых из третьих стран, правил в отношении безопасности. На его основании в ЕС введен специальный контроль за импортом таких товаров, осуществляемый на внешних границах ЕС таможенными органами. Этот контроль имеет целью не допустить поступление на единый рынок ЕС опасных для потребителей товаров.

Важное значение в странах Запада приобретают и требования к изготовителям товаров об охране окружающей среды. Наряду с требованиями к качеству упаковочных материалов, а также к качеству информации о товарах они имеют тенденцию к ужесточению.

В зарубежных странах действуют законы, жестко карающие за выпуск недоброкачественной продукции. Так, законодательствами США и Германии предусмотрено материальное возмещение потребителю нанесенного ему ущерба и штрафные санкции, во Франции обман потребителя может грозить не только крупным штрафом, но и тюремным заключением.

В настоящее время в развитых странах бремя доказательств невиновности в возникших дефектах лежит на изготовителе. Это повышает ответственность изготовителя за качество продукции и является еще одним шагом в законодательной защите прав потребителей.

4.2. Общие положения о защите прав потребителей

В понимании термина «потребители» различают организации-потребители (производители, оптовая и розничная торговля, государственные и другие некоммерческие учреждения), которые приобретают товары (услуги) для дальнейшего производства, использования в рамках организации или перепродажи другим потребителям, и конечные потребители, которые приобретают товары для личного, семейного или домашнего пользования.

В России основы взаимоотношений производителей (предпринимателей) и организаций-потребителей определяются гражданским законодательством.

Взаимоотношения между производителями и конечными потребителями регламентируются Законом «О защите прав потребителей», принятым в феврале 1992 года.

Этот закон «регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями, устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение потребителей, государственную и общественную защиту их интересов, объединение в общественные организации потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав».

Продавец (изготовитель), обязанный продать потребителю товар, соответствующий по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре, предоставленной продавцом, обязан обеспечить и возможность ремонта и технического обслуживания товара в течение всего срока его производства.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Если для безопасного использования товаров, их хранения, транспортировки, утилизации необходимо соблюдение специальных правил, изготовитель обязан разработать такие правила, а продавец довести их до сведения потребителя.

На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется

обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения, исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные законом.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства.

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в полном объеме в соответствии с законом.

Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным выше.

Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Законом предусматривается обязательная сертификация товаров, потенциально опасных для жизни, здоровья, имущества граждан, способных причинить вред окружающей среде. Кроме того, для ввоза на территорию России таких товаров необходимо представить в таможенные органы сертификат, выданный или признанный уполномоченным на то органом.

Согласно закону, потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной

информации о его предприятии, реализуемых им товарах и режиме его работы. При этом установлена ответственность за ненадлежащую информацию (расторжение договора и возмещение причиненных убытков).

Предусмотрена ответственность продавцов (изготовителей, исполнителей) за нарушение прав потребителей, имущественная ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, а также право потребителя требовать возмещения морального вреда (через суд).

Кроме того, предусмотрены меры по защите прав потребителей при продаже товаров. Оговорены последствия продажи товаров с недостатками. В этом случае потребитель в установленные сроки (в течение гарантированного срока (если он установлен), в течение срока годности или в течение шести месяцев, а в отношении недвижимого имущества – в течение двух лет со дня передачи товара потребителю, или в специально установленные сроки) вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;
- б) соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) замены на товар аналогичной марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- г) возврата денег в обмен на возврат товара с возмещением всех понесенных при этом убытков.

4.3. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, либо изготовителю, либо импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные выше требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной

товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Все вышеназванные сроки, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) вышеназванные требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные законом требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке

устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененное комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при

необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Реализация указанных прав осуществляется через продавца по месту покупки изделия или по месту жительства покупателя, если покупка осуществлена за пределами населенного пункта его проживания.

4.4. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок

меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги): сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Вышеназванные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При

этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии законом.

Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они

возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный

или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранил иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

4.5. Государственная и общественная защита прав потребителей

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

- организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

- организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

- систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями,

продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

- статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

- ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

- ежегодную подготовку государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

При осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей органом государственного надзора проводятся контрольные закупки.

Контрольная закупка товаров (работ, услуг) может быть проведена органом государственного надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

- запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

- беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать

территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности в целях проведения мероприятий по контролю;

- проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

- выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

- составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

- направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

- обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными выше, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение

действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации

или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Закон определяет полномочия органов государственного управления и местного самоуправления, а также права общественных организаций потребителей по защите потребительских интересов.

Государственными органами, осуществляющими защиту прав потребителей, являются:

- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Госстандарт России);
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
- Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации;
- Федеральная антимонопольная служба;
- органы по контролю качества и защите прав потребителей при органах местного самоуправления;

– другие органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг).

Существует также негосударственный орган Российский фонд защиты прав потребителей.

Координация деятельности государственных органов, осуществляющих контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), возложена на Госстандарт России.

Законом предусмотрено право граждан объединяться на добровольной основе в общественные организации потребителей. Такой организацией в стране является Конфедерация обществ потребителей России, которая объединяет местные общества потребителей.

Общественные организации потребителей имеют право:

- участвовать в разработке требований по безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих эти требования;

- проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров;

- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания;

- вносить в органы государственного управления и на предприятия предложения о мерах по повышению качества товаров, о снятии с производства, изъятию из оборота товаров, опасных для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды;

- предъявлять иски в интересах потребителей в случае нарушения их прав и вносить в прокуратуру и органы государственного управления материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров, не соответствующих установленным требованиям по безопасности и качеству.

На основании закона «О защите прав потребителей» и в его развитие приняты законы «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений», около сорока постановлений Правительства. На защиту интересов потребителей направлен также Указ Президента «О защите потребителей от недобросовестной рекламы».

Учитывая важность проблемы защиты прав потребителей, во всех промышленно развитых странах ежегодно отмечается Всемирный день защиты прав потребителей (15 марта).

Также ежегодно в ноябре месяце проводятся мероприятия в рамках Всемирного дня качества, девиз которого: «Качество – во имя лучшей жизни».

С целью поощрения и стимулирования деятельности в области улучшения качества продукции учреждена международная награда – Золотая звезда «За качество», а во многих странах (в том числе в России)

учреждены национальные и региональные премии за качество. Престиж этих премий очень высок, что подтверждает такая деталь: национальные премии за качество лауреатам вручают обычно первые лица государства: в США – президент страны, в Великобритании – премьер-министр, в Швеции – король и т.д. Естественно, рыночный рейтинг обладателей премий, полученных из рук руководителей государства, резко возрастает, и, соответственно, развиваются и их коммерческие успехи.

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРИНЦИПОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА В РАЗЛИЧНЫХ ОТРАСЛЯХ ПРОМЫШЛЕННОСТИ

5.1. Основные положения

Рекомендации по применению принципов бережливого производства в различных отраслях промышленности утверждены Приказом Минпромторга России от 20.06.2017 № 1907 для применения в любых организациях различных отраслей промышленности, принявших решение повышать эффективность деятельности на основе внедрения системы менеджмента бережливого производства (далее – СМБП) с учетом применения национальных стандартов в области бережливого производства, а также системы добровольной сертификации.

Типология работ по применению бережливого производства (далее – БП) опирается на организационно-технологические особенности производственных процессов: непрерывное производство, дискретное производство, единичное производство и возможности преобразования систем процессов в сборочные процессы конвейерного типа.

Рекомендации могут применяться в случаях, если организация:

- ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей, акционеров, сотрудников организации, общества, государственных органов и других заинтересованных сторон посредством результативного применения БП;

- нуждается в демонстрации достигнутого уровня эффективности деятельности с точки зрения повышения ценности для потребителей, акционеров, сотрудников организации, общества, государственных органов и других заинтересованных сторон;

- нуждается в демонстрации динамики повышения эффективности деятельности по созданию ценности для потребителей, акционеров, сотрудников организации, общества, государственных органов и других заинтересованных сторон.

Рекомендации носят методический характер и предназначены для организаций различных отраслей промышленности, в том числе авиастроения, судостроения, машиностроения и других, принявших решение повысить эффективность своей деятельности, основываясь на концепции БП.

Рекомендации применяются при:

- управлении цепями поставок;
- управлении эффективностью в рамках интегрированных структур;
- выполнении заказов;
- повышении эффективности производственных процессов.

Рекомендации соответствуют положениям следующих национальных стандартов:

– ГОСТ Р 56020-2014 «Бережливое производство. Основные положения и словарь», утвержденный приказом Росстандарта от 12 мая 2014 г. № 431-ст (далее – ГОСТ Р 56020-2014);

– ГОСТ Р 56404-2015 «Бережливое производство. Требования к системам менеджмента», утвержденный приказом Росстандарта от 27 мая 2015 г. № 445-ст (далее – ГОСТ Р 56404-2015);

– ГОСТ Р 56245-2014 «Рекомендации по разработке стандартов на системы менеджмента», утвержденный приказом Росстандарта от 19 ноября 2014 г. № 1685-ст (далее – ГОСТ Р 56245-2014);

– ГОСТ Р 56407-2015 «Бережливое производство. Основные методы и инструменты», утвержденный приказом Росстандарта от 27 мая 2015 г. № 448-ст (далее – ГОСТ Р 56407-2015);

– ГОСТ Р 56406-2015 «Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента», утвержденный приказом Росстандарта от 27 мая 2015 г. № 447-ст (далее – ГОСТ Р 56406-2015);

– ГОСТ Р 56405-2015 «Бережливое производство. Процесс сертификации систем менеджмента. Процедура оценки», утвержденный приказом Росстандарта от 27 мая 2015 г. № 446-ст (далее – ГОСТ Р 56405-2015);

– ГОСТ Р 56906-2016 «Бережливое производство. Организация рабочего пространства (5S)», утвержденный приказом Росстандарта от 31 марта 2016 г. № 231-ст (далее – ГОСТ Р 56906-2016);

– ГОСТ Р 56907-2016 «Бережливое производство. Визуализация», утвержденный приказом Росстандарта от 31 марта 2016 г. № 232-ст (далее – ГОСТ Р 56907-2016);

– ГОСТ Р 56908-2016 «Бережливое производство. Стандартизация работы», утвержденный приказом Росстандарта от 31 марта 2016 г. № 233-ст (далее – ГОСТ Р 56908-2016);

– ГОСТ Р ISO 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента», утвержденный приказом Росстандарта от 19 июля 2012 г. № 196-ст (далее – ГОСТ Р ISO 19011-2012);

– ГОСТ Р 51897-2011/Руководство ISO 73:2009 «Менеджмент риска. Термины и определения», утвержденный приказом Росстандарта от 16 ноября 2011 г. № 548-ст (далее – ГОСТ Р 51897-2011);

– ГОСТ Р ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», утвержденный приказом Росстандарта от 28 сентября 2015 г. 3 1390-ст (далее – ГОСТ Р ISO 9000-2015);

– ГОСТ Р ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», утвержденный приказом Росстандарта от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст (далее – ГОСТ Р ISO 9001-2015).

Стандартизация в области БП открывает новые управленческие возможности повышения эффективности производственной деятельности, прежде всего в сложных интегрированных структурах (холдинги, концерны, корпорации), под управлением которых находятся большие группы дочерних организаций, цепи поставок, сетевые структуры, возникающие при выполнении крупных заказов и направлена на решение проблем, связанных с большими потерями ресурсов, срывами поставок и превышением контрактных цен.

Реализацию БП следует вести в рамках всей системы менеджмента организации, включающей определенный набор элементов, необходимых для реализации принципов БП и достижения поставленных перед ней целей.

Для реализации данного подхода в организациях промышленности необходимы достаточно строгие, точные и воспроизводимые подходы, реализованные в виде применения национальных стандартов.

Разработка стандартов в области БП в Российской Федерации позволила:

- создать единое терминологическое пространство в области БП;
- стандартизовать модель СМБП организаций;
- разработать процедуру оценки и сертификации СМБП;
- описать основные методы и инструменты БП.

Управленческий подход к пониманию, построению и стандартизации СМБП определяет ее как систему менеджмента, направленную на эффективное управление производственной системой (далее – ПС), построенной на принципах БП. Опыт и исследования в области БП показывают преимущества ПС, построенных на принципах БП, практически по всем аспектам по сравнению с ПС традиционного типа, ориентированными на производство партиями, управление внутренней логистикой через централизованные склады и диспетчерские функции. В связи с этим требования к СМБП и ПС предполагают максимально широкое применение принципов БП.

5.2. Применение принципов бережливого производства в механизмах управления

ПС, построенные на принципах БП (прежде всего на основе процессного подхода и организации потоков создания ценности, постоянного улучшения и вовлечения персонала), обладают определенными преимуществами по сравнению с традиционными ПС. Они позволяют существенно снизить затраты, повысив тем самым рентабельность бизнеса, сократить время выполнения заказов, повысить производительность труда.

Другим важным преимуществом ПС, построенных на принципах БП, становится их гибкость и более высокая управляемость в изменяющихся внешних и внутренних условиях бизнеса, что делает целесообразным построение систем менеджмента, направленных на управление параметрами и показателями ПС.

Переход к ПС, построенным на принципах БП, создает основу для систематического управляемого процесса снижения издержек и, следовательно, себестоимости продукции. Прежде всего, при решении сложных управленческих задач:

- повышение эффективности цепей поставок;
- управление крупными концернами, корпорациями и холдингами, насчитывающими в структуре большое количество организаций;
- управление выполнением заказов, в том числе по созданию и поставке сложных технических систем и комплексов.

В целях углубления, ускорения и синхронизации проектов внедрения СМБП и соответствующих ПС рекомендуется использовать специальные инструменты стандартизации и добровольной сертификации СМБП, а также аудит первой и второй сторонами. Положительные результаты сертификации СМБП означают, что организации создали инструменты для управления своей эффективностью, однако, для того чтобы данные инструменты заработали, необходимы управленческие действия по установлению соответствующих целей и контролю их достижения.

С этой целью СМБП, как и систему менеджмента качества (далее – СМК), целесообразно применять в составе соответствующих механизмов управления эффективностью:

- цепей поставок;
- интегрированных структур (далее – ИС) и организаций, входящих в них;
- выполнения заказов (в том числе государственных), в том числе по созданию и поставке сложных технических систем и комплексов,

выполнение работ по которым включает в себя большую кооперацию организаций, находящихся, как правило, в различных правовых отношениях между собой.

5.3. Традиционная и современная модели отношений заказчиков (потребителей) и исполнителей (поставщиков)

Учитывая преимущественно постконтрактные действия в отношении качества, стоимости и сроков поставок продукции, в традиционной модели отношений заказчиков (потребителей) и исполнителей (поставщиков) остаются высокими риски поставок продукции несоответствующего качества (или качество будет ухудшаться со временем), завышения стоимости продукции по отношению к указанной в контракте, появления на рынке поставщиков с более низкими ценами.

По отношению к качеству продукции данная проблема частично решена благодаря появлению документов по стандартизации, устанавливающих требования к СМК, а также соответствующих систем добровольной сертификации.

Внедрение инструментов и механизмов аудита и одобрения поставщиков до заключения контрактов позволят заказчику (потребителю) более детально ознакомиться с процессами исполнителей (поставщиков) для обеспечения уверенности в том, что его ПС и СМК способны поставлять продукцию необходимого качества на протяжении длительного промежутка времени, при этом постоянно улучшать его.

Национальные стандарты, устанавливающие требования к СМБП, а также стандарты в части проведения аудитов СМБП и системы добровольной сертификации в данной области открывают для исполнителей (поставщиков) новые возможности механизмов управления эффективностью.

Заказчики (потребители) через установление к исполнителям (поставщикам) требований, касающихся продукции, систем процессов и ПС, а также СМБП и СМК, получают возможность влиять на качество, цены, временные параметры потоков продукции. То есть, все основные составляющие интерес потребителя характеристики, а именно: качество, стоимостные характеристики, временные характеристики выполнения заказов и поставок, – становятся объектами управления в рамках соответствующих контрактов. То же самое касается и управления дочерними и зависимыми обществами (далее – ДО, ДЗО) со стороны управляющих компаний в рамках ИС.

Стандарты требований к системам менеджмента и ПС в механизмах управления эффективностью цепей поставок, корпоративного

управления и выполнения заказов носят компромиссный характер между конфликтом интересов управляющей стороны (потребитель, управляющая компания (далее – УК), генеральный подрядчик) и объектом управления (поставщик, ДО (ДЗО), субподрядчик). Стандарты требований, являющиеся инфраструктурой для регулирования контрактных или корпоративных отношений, являются максимально универсальными для объекта управления, но могут уточняться и дополняться в контрактах или корпоративных требованиях.

Данный подход, с одной стороны, позволяет заказчикам (потребителям) требовать большей открытости для них процессов проектирования и производства, с другой стороны, ограничение влияния только требованиями соответствующих систем менеджмента сохраняет автономность и ответственность исполнителей заказов и поставщиков за результаты.

В сложноинтегрированных системах управления возможности управленческих структур (управляющих компаний, корпоративных центров управления, компаний-интеграторов, разработчиков и производителей сложной технической продукции, компаний, выполняющих роль генеральных подрядчиков) ограничены автономностью, хозяйственной самостоятельностью своих поставщиков, ДО, субподрядчиков. Управление осуществляется через головную организацию в рамках контрактного (договорного) или корпоративного права через предусмотренные контрактом процедуры либо через корпоративные процедуры.

Управляющая сторона не имеет права вмешиваться в процессы принятия решений и их реализацию во входящих в ИС организациях. Однако, она может устанавливать требования к предмету договора. Так, в части качества был сформирован ряд требований:

- к продукции – качество, стоимость (цена), время выполнения контрактов, поставок, их точность;

- к системам процессов – «встроенное» качество, синхронизация процессов, построение их взаимодействий в виде потоков создания ценности;

- к СМК и СМБП в части обеспечения управляемости и стабильности процессов – позволяет существенно расширить возможности механизмов управления эффективностью, фактически делая комплекс управляемых характеристик полным с точки зрения поставщиков и потребителей (заказчиков).

Эти требования сформировались исторически, когда стало очевидно, что для выполнения требований к качеству продукции необходимо, чтобы процессы были способны выполнить эти требования, а впоследствии и системы управления были в состоянии поддерживать процессы в стабильном, управляемом состоянии.

При стандартизации БП были выделены требования к продукции, к процессам, системе менеджмента. Требования к продукции дополнились требованиями к характеристикам стоимости, прежде всего себестоимости. Требования к системам процессов, составляющих ту или иную ПС, дополнились требованиями к синхронизации производственных процессов и сокращению потерь, а также требованиями к пунктуальности поставок.

Требования к ПС относятся к структуре процессов создания ценности, позволяющей построить поточную организацию процессов или поток единичных изделий.

Организация системы процессов достигает наилучших результатов в части стоимости, скорости, гибкости, когда она построена на принципах БП. Организации, не применяющие принципы БП, имеют существенно более высокий уровень потерь, более длинные временные производственные циклы, невысокую производительность труда. Переход к ПС на принципах БП, как правило, приводит к существенному росту эффективности производственных процессов в целом, создает как условия для планомерного повышения показателей операционной эффективности (далее – ОЭ) организаций, так и основу для постоянного совершенствования. Переход от ПС традиционного типа к бережливым ПС требует времени, затрат, перестройки мышления и организационной культуры.

Требования к ПС включают условия соответствия принципам БП, поточную организацию процессов, управление системой процессов через параметры потоков создания ценности (например, время цикла, время такта, уровень запасов в супермаркетах), применение системы канбан, системы «точно в срок», а также требования к совершенствованию систем процессов и постоянной их адаптации к меняющемуся потоку заказов.

При совместном применении требований к СМБП и СМК объектами управления становятся характеристики качества, стоимости продукции, временные характеристики поставок и внутренних процессов.

В ИС объектами управления со стороны собственников, акционеров или вышестоящих организаций в корпоративной иерархии становятся характеристики операционной эффективности, такие как поток прибыли, рентабельность, производительность труда и эффективность использования других активов (средств производства, инфраструктуры и так далее). Возможности интегрированной СМК и БП позволяют управлять данными характеристиками через влияние на параметры ПС.

5.4. Техническое регулирование, стандартизация систем менеджмента качества и бережливого производства и нормативно-техническая инфраструктура формирования отношений участников рынка

Применение стандартов, содержащих требования к системам менеджмента и ПС, использование стандартных методов и инструментов позволяют выстроить системы и механизмы управления эффективно, проникающие во внутренние процессы организаций, делая их более прозрачными и результативными.

Управление в сложных структурах, в которые входят организации, обладающие автономностью и несущие ответственность за результаты своей бизнес-деятельности, определяет совершенно особые требования к самим стандартам и механизмам их применения.

В частности, стандарты, содержащие требования к СМБП и ПС, и стандарты, устанавливающие правила аудита, должны носить компромиссный характер между желанием управляющей организации глубоко влиять на результаты управляемой организации и стремлением последней сохранять свою управленческую самостоятельность и ответственность за принимаемые решения и получаемые результаты.

Практика работ в области менеджмента качества, стандартизации и сертификации СМК дала богатый опыт как положительный, так и опыт ошибок, который учтен при разработке стандартов, содержащих требования к СМБП, и стандартов, устанавливающих правила аудитов. В том числе появилось понимание того, что международные стандарты ISO серии 9000 и развивающие их стандарты не должны быть моделями для проектирования СМК организаций-производителей, а быть компромиссными требованиями для вторых сторон (поставщиков, подрядчиков, ДО).

Стандарты, содержащие требования к СМБП и ПС, в механизмах управления эффективностью цепей поставок, корпоративного управления и выполнения заказов в том числе определяют компромисс между конфликтом интересов управляющей (потребитель, УК, генеральный подрядчик) и управляемой (поставщик, ДО (ДЗО), субподрядчик) сторонами. Глубина проникновения управляющей стороны в СМБП и ПС поставщика, субподрядчика или ДО и степень их влияния должны быть ограничены стандартами, в рамках которых соблюдается принцип невмешательства в процессы менеджмента управляемой стороны. Поэтому стандарты, являющиеся инфраструктурой для регулирования контрактных или корпоративных отношений, как правило, максимально универсальны для объекта управления, но могут уточняться и дополняться в контрактах или корпоративных стандартах.

5.5. Отраслевые особенности применения системы менеджмента бережливого производства на основе национальных стандартов

Применение СМБП на основе национальных стандартов серии «Бережливое производство» направлено на организацию производства в виде потока создания ценности и управление его характеристиками (качество, скорость, стоимость), а также на постоянное совершенствование потока для удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон бизнеса (акционеры (собственники), менеджмент, персонал, потребители (заказчики)). Это позволяет снижать затраты и себестоимость продукции, сокращать время выполнения заказов, повышать производительность труда и обеспечивать устойчивость к колебаниям спроса на рынке за счет синхронизации процессов и уменьшения потерь как в самих процессах, так и при переходе от одного процесса создания ценности к другому (сокращение или устранение излишних процессов логистики, контроля (верификации), действий с несоответствующей продукцией, аутсорсинг «дорогих» или «медленных» процессов).

При построении СМБП в организациях различных отраслей промышленности следует учитывать отраслевые особенности, сложившиеся ПС и опыт российских и мировых лидеров. Понимание того, каким образом осуществлять преобразования самих ПС и систем менеджмента, а также каким образом вводить в действие соответствующие механизмы управления эффективностью, в составе которых применяется БП (цепей поставок, ИС и входящих в них организаций, выполнения заказов сложных технических систем), основывается на изучении отраслевых особенностей и опыте.

При применении БП и построении соответствующих СМБП и ПС необходимо учитывать следующие особенности, в той или иной степени характерные для различных отраслей промышленности:

- уровень конкуренции в отрасли;
- длительность жизненного цикла продукции (в особенности стадии проектирования и разработки, производства);
- наличие государственных заказов в отрасли;
- степень серийности продукции;
- наличие интегрированных структур;
- количество поставщиков и глубина цепей поставок в отрасли.

При отраслевом подходе применения БП для построения потока создания ценности важно учитывать не только совокупность связанных с внешними и внутренними условиями ведения бизнеса особенностей, конструктивные и технологические свойства продукции

и производственной деятельности, но и тип организации производства, который свойственен для конкретной организации или сложившийся для той или иной отрасли промышленности.

В связи с этим при применении БП в организациях различных отраслей промышленности важна типология организации производства.

С точки зрения особенностей применения БП можно выделить следующие типы производств:

- непрерывное (преобладает в нефтеперерабатывающей промышленности, химической промышленности) и партионное производство (преобладает в металлургии, пищевой промышленности, текстильной промышленности), при котором большое значение имеет бесперебойная работа оборудования (остановка операции скорее всего повлечет появление несоответствующей продукции и ремонт оборудования), соблюдение особых условий производственной среды, надежность инфраструктуры, обеспечение промышленной, экологической безопасности и охраны труда. Ключевая задача персонала состоит в контроле параметров оборудования, показателей технологического процесса и их своевременной корректировке;

- серийное или конвейерное производство (преобладает в автомобилестроении, приборостроении, частично в оборонно-промышленном комплексе, авиастроении), которое характеризуется глубоким разделением производственного процесса на операции, наличием большого количества логистических операций (перемещение, транспортирование и хранение продукции между операциями, упаковка, погрузка-разгрузка продукции и комплектующих), что обуславливает наличие соответствующих потерь. Большое значение имеет планировка, размещение производства (например, расстановка оборудования по ходу технологического процесса, синхронизация операций, наличие конвейера), работа с поставщиками;

- мелкосерийное или проектно-позаказное производство (преобладает в тяжелом машиностроении, судостроении, строительстве атомных станций, производстве силового электрооборудования, части оборонно-промышленного комплекса и авиастроения), которое характеризуется глубоким разделением производственного процесса на операции, но, как правило, продукция находится в неподвижном состоянии (например, стендовая или стапельная сборка). Рабочие места, специализация операций меняются по ходу изменения свойств продукции, большое значение имеет качество конструкторской и технологической документации, поскольку основные потери связаны с доработкой продукции, возвращением на предыдущие операции, демонтажом установленных частей и комплектующих.

Типология организации производств будет определять типологию ПС, и, соответственно, требования к ним.

СМБП обладают существенно большей универсальностью, чем ПС, что позволяет считать стандарты требований к СМБП основным элементом всей системы стандартов.

Таким образом, стандартизация на отраслевом (корпоративном) уровне должна, в первую очередь, быть ориентирована на стандартизацию типовых особенностей ПС и соответствующих характеристик (параметров). При этом сама типология ПС является объектом межотраслевой стандартизации.

5.6. Целевая модель применения бережливого производства в интегрированных структурах

Задачу освоения БП в ИС следует решать, как на корпоративном уровне, так и на уровне организаций с выделением пилотных объектов для апробации подходов и методик. Для сокращения сроков преобразований целесообразно развертывание работ по СМБП с помощью корпоративных (отражающих отраслевые особенности) стандартов, разработанных на основе комплекса национальных стандартов серии «Бережливое производство».

Основной риск при внедрении БП в ИС заключается в потере управляемости изменений в организациях из-за различий в структурах, показателях, методах, инструкциях и культуре.

Подход, основанный на применении стандартов, позволяет повысить управляемость преобразований на основе концепции БП за счет формирования политики и целей в области БП для ИС и разработки дорожной карты внедрения СМБП. Управление проектами преобразований в организациях со стороны управляющих компаний следует осуществлять через разработку корпоративных стандартов и методических материалов по реализации БП, системы обучения, консультирования и мотивации. При этом высока роль пилотных проектов по освоению БП в отдельных организациях ИС, так как они позволяют отработать предлагаемые решения, применение методов и инструментов БП, адаптировать их к специфическим условиям в организациях и продемонстрировать их эффективность.

Создание корпоративной (отраслевой) системы оценки СМБП предприятий на соответствие корпоративным стандартам позволит управлять преобразованиями на уровне УК с помощью аудитов и балльных оценок уровней зрелости организаций.

Данный подход развертывания БП в ИС создает основу для управления эффективностью ДО (ДЗО) со стороны УК. Управление эффективностью ДО (ДЗО) в большинстве ИС на сегодняшний день основано на управлении программами повышения эффективности, в которых устанавливаются целевые значения показателей и разрабатываются планы мероприятий. ДО (ДЗО) впоследствии предоставляют отчетность в УК о выполнении запланированных мероприятий и достижении тех или иных значений показателей.

Подход, как показывает практика, не позволяет на системном уровне создать основу для планомерного и управляемого процесса повышения ОЭ предприятий. При этом деятельность по достижению целей эффективности на уровнях менеджмента и ПС, как правило, непрозрачна и не подконтрольна УК. Разработка вертикальной системы требований создает механизм регулярного управления эффективностью.

УК устанавливает цели по показателям ОЭ бизнес-деятельности для своих ДО (ДЗО), требования к системам менеджмента и требования к процессам ПС для достижения поставленных целей. УК проводит периодические аудиты ДО (ДЗО) с целью подтверждения выполнения корпоративных требований стандартов и контроля достижения целей, а ДО (ДЗО) предоставляет отчетность в УК, в том числе по инициативным проектам повышения эффективности. По результатам аудитов ДО (ДЗО) определяет планы корректирующих действий. Применение стандартов, содержащих требования к системе менеджмента и ПС, в сочетании с аудитом определения соответствия создает механизм достижения целей эффективности, установленных на уровне высшего руководства.

Задача интегрированной системы менеджмента состоит в преобразовании бизнес-целей (например, увеличение объемов продаж, повышение рентабельности, производительности труда, оборачиваемости капитала) в цели и параметры ПС, обеспечивая ее необходимыми ресурсами для достижения поставленных целей, которые для ПС задаются не в отношении финансово-экономических показателей, а в рамках технико-экономических показателей.

Аудит интегрированной системы менеджмента осуществляется с целью проверки ее способности поставить перед ПС технико-экономические цели на основе финансово-экономических целей и обеспечить ее достаточными необходимыми ресурсами. Аудит ПС осуществляется для определения возможностей достижения производственных, технико-экономических целей, которые ставит интегрированная система менеджмента.

Последние два типа аудитов относятся к категории технического аудита, что подчеркивает их отличие от аудита результатов финансово-экономической деятельности организаций и направленность в итоге на управление ПС. В ИС уровни менеджмента и ПС, как правило, непрозрачны для руководителей ИС.

Механизм аудита позволяет сделать финансово-экономическую деятельность организации более прозрачной и управляемой.

Целевая модель СМБП организации определяется в соответствии с документами по стандартизации и уточняется корпоративными требованиями и требованиями самой организации.

5.7. Процесс внедрения СМБП в интегрированную структуру

Внедрение СМБП в масштабах ИС (по уровням управления) целесообразно осуществлять в три этапа в соответствии с заранее разработанной дорожной картой внедрения БП.

Этап 1. Проектирование СМБП и ПС в рамках ИС (создание базиса инфраструктуры управления эффективностью на основе национальных стандартов серии «Бережливое производство»).

Данный этап включает в себя разработку:

- политики и целей в области БП на уровне ИС по соответствующим показателям эффективности и результативности деятельности;
- целевой модели СМБП в масштабах ИС на основе национальных стандартов серии «Бережливое производство»;
- корпоративных требований к СМБП и ПС (стандартов и методик) организаций, входящих в ИС, на основе национальных стандартов серии «Бережливое производство»;
- корпоративных систем обучения и мотивации.

На данном этапе целесообразно принять приказ о внедрении СМБП в организациях ИС, а также создать соответствующую организационную структуру в рамках ИС, например Комитет по развитию СМБП и ПС, ответственный за разработку основополагающих документов, постановку целей и задач в соответствии со стратегией развития ИС, разработку мероприятий по внедрению и развертыванию БП в рамках ИС, проведение корпоративных аудитов, мониторинг и оценку результатов, ресурсное обеспечение, решение проблемных вопросов и так далее.

В корпоративных стандартах и методиках следует отражать требования к СМБП и ПС организаций, входящих в ИС, учитывающие тип организации производства, отраслевые особенности, а также методические материалы и руководства, указывающие способы их выполнения.

Методические материалы могут включать описание конкретных методов и инструментов БП, критерии эффективности деятельности (процессов), способы расчета показателей и так далее.

В перечень корпоративных стандартов и методик следует включать следующие документы:

- методику оценки эффективности внедрения БП на всех стадиях жизненного цикла продукции, включающую перечень показателей эффективности внедрения БП, процедуры мониторинга внедрения БП, сбора и предоставления данных и информации для расчета эффективности внедрения БП;
- модель менеджмента затрат на основе концепции БП;
- процедуру внутреннего аудита СМБП;
- методику по применению картирования потоков создания ценности (VSM);
- методику по применению организации рабочего пространства (5S);
- методику по применению визуализации;
- методику по применению стандартизированной работы;
- методику по применению быстрой переналадки (SMED);
- методику по применению системы предотвращения ошибок;
- методику по применению всеобщего обслуживания оборудования (TPM).

УК при этом формирует четыре типа взаимосвязанных требований в области БП, выполнение которых должно достигаться СМБП организаций ИС:

- требования к эффективности бизнеса организаций в целом (операционной и инвестиционной деятельности), выраженные в системе показателей эффективности (рентабельность потока прибыли), характеристиках потока создания ценности (среднее значение показателей потока за определенный период времени, вариабельность потока (разброс), границы управляемости потока (пределы изменения показателей потока при условии сохранения прибыльности));
- требования, относящиеся к СМБП организаций ИС;
- требования, относящиеся к процессам ПС организаций (например, синхронизация процессов, требования к встроенным системам планирования, организации рабочих мест);
- требования, относящиеся к выходному потоку продукции (себестоимость, структура себестоимости и другие требования).

Взаимосвязь требований определяется их иерархичностью – на основе требований к эффективности бизнеса определяются требования к СМБП, на основе требований к СМБП – требования к ПС и другие требования.

Для поэтапного внедрения БП в масштабах ИС целесообразно все организации разделить на несколько групп (например, по результатам предварительного обследования СМБП и ПС организаций на соответствие требованиям национальных и корпоративных стандартов в области БП). Данная классификация может быть представлена следующим образом:

- лидеры преобразований (организации, имеющие наиболее высокий уровень зрелости СМБП и ПС);
- основная масса организаций (организации, имеющие средний уровень зрелости СМБП и ПС);
- замыкающие организации (организации, имеющие наиболее низкий уровень зрелости СМБП и ПС).

Для рационального использования внутренних и внешних ресурсов, необходимых для организации преобразований, ИС необходимо также обеспечить:

- администрирование проекта;
- консультирование хода проекта;
- обучение персонала.

Целесообразно проводить обучение и консультирование руководства ИС, сотрудников Комитета по развитию СМБП и ПС ИС, внутренних аудиторов.

Этап 2. *Запуск механизмов управления эффективностью организаций ИС на основе национальных стандартов серии «Бережливое производство» (апробация СМБП в организациях ИС).*

Данный этап включает:

- реализацию пилотных проектов в организациях-лидерах преобразований;
- тиражирование опыта (типовых апробированных решений) по всем организациям ИС;
- развитие в организациях интегрированной структуры своих СМБП и ПС и приведение их в соответствие требованиям ИС в области БП;
- разработка и введение в действие корпоративной (отраслевой) системы оценки СМБП и ПС на соответствие корпоративным требованиям в области БП;
- сертификация СМБП организаций ИС на соответствие требованиям национальных стандартов серии «Бережливое производство».

Основная цель данного этапа – в результате выполнения работ в пилотных организациях (лидерах преобразований) получить типовые тиражируемые решения для остальных организаций ИС.

Этап 3. Сертификация и развитие СМБП предприятий по требованиям ИС как инструмент оценки результатов для дальнейшего развития.

Реализация данного этапа включает:

- разработку и введение в действие системы подготовки аудиторов ИС;
- подготовку и оценку организаций и персонала внутри ИС;
- разработку программы постоянного совершенствования организаций ИС;
- развитие СМБП организаций ИС после их сертификации третьей стороной в соответствии с программой постоянного совершенствования (повышение уровня зрелости СМБП организаций ИС на основе результатов внутренних аудитов ИС).

5.8. Ожидаемые эффекты от применения бережливого производства

Ожидаемые эффекты от реализации Рекомендаций следует разделить на две категории:

1. *Эффекты, получаемые при применении БП в организациях ИС:* радикальное сокращение сроков выполнения заказов (длительность производственного цикла, точность поставки);

повышение производительности труда (объем работ в единицу времени, выработка на одного работника, эффективность производственного цикла);

улучшение качества продукции (уровень несоответствий, потери от плохого качества);

снижение себестоимости продукции (структура себестоимости, динамика изменения себестоимости, потери).

2. *Эффекты, связанные с внедрением и преобразованием СМБП и ПС в рамках ИС:*

– увеличение масштаба охвата (количество организаций, внедривших (сертифицировавших) СМБП);

– увеличение глубины освоения методов и инструментов БП;

– сокращение длительности цикла преобразований;

– обеспечение равномерности преобразований в ИС;

– повышение устойчивости преобразований.

Таким образом, представленный в настоящих Рекомендациях подход, по сравнению с применяемыми на практике на сегодняшний день, позволяет в 2–3 раза ускорить преобразования систем менеджмента и ПС, обеспечивает сопоставимость и единство методов управления,

показателей деятельности и отчетности во всех организациях ИС, позволяющие создать единую систему управления эффективностью ИС и управления преобразованиями, а также обеспечить необходимую глубину преобразований и масштаб вовлечения.

5.9. Применение бережливого производства в цепи поставок

Повышение эффективности организаций во многом зависит от того, насколько эффективно выстроены взаимоотношения с каждым из поставщиков, управленческим элементом которых является совокупность требований к качеству, стоимости, поставкам, требований к СМК, СМБП и ПС, аудитов их выполнения и корректирующих действий.

Управление цепью поставок направлено, в первую очередь, на качество продукции и технологических процессов. Со временем финальные интеграторы стали включать в требования к поставщикам и требования к ПС и применению соответствующих методов БП, которые затрагивают не только вопросы качества, но и стоимости, а также временных характеристик поставок. В настоящее время у большинства из них существует единая система требований к поставщикам.

Системы управления цепями поставок, развиваясь, использовали различные инструменты (управленческие элементы) анализа деятельности и развития поставщиков:

- применение дополнительных требований потребителей;
- аудиты разных уровней (уровень самой организации, уровень потребителя, уровень независимой третьей стороны);
- создание специальных подразделений потребителя для работы с поставщиками (например, создание службы STA инженеров (Supplier Technical Assistance));
- техническое содействие поставщику;
- системы оценок поставщиков;
- совместные (командные) методы работы поставщика и потребителя;
- использование информационных систем для обмена данными;
- обучение и обмен опытом (поставщик – потребитель, поставщик – поставщик).

В цепях поставок, как правило, на всех уровнях поставок используется единый управленческий элемент (требования к системе менеджмента, аудит, корректирующие действия и отчетность).

Для обеспечения эффективности цепи поставок посредством применения инструментов анализа деятельности и развития поставщиков в первую очередь управляющей стороне (потребителю) необходимо

также сформировать группы требований к своим поставщикам и обеспечить их развертывание по цепи поставок, а именно:

- требования к продукции;
- требования к процессам;
- требования к системе менеджмента.

Требования к продукции группируются по трем направлениям:

- требования к качеству продукции;
- временные характеристики и объемы поставок (требования к своевременности, ритмичности, пунктуальности и объемам поставок, размерам поставляемых партий, требования к логистике в цепи поставок);
- требования к стоимостным параметрам продукции, поставкам в целом и развертывание требований по всей цепи поставок, а также динамика снижения стоимости продукции при долгосрочном сотрудничестве.

Специфические требования к процессам и ПС следует выражать как в виде показателей каждого из них, так и показателей всей системы процессов:

- длительность производственного цикла;
- коэффициент эффективности производственного цикла;
- общая эффективность использования оборудования;
- выравнивание и синхронизация процессов;
- точность планирования и выполнения плана.

Требования к системам менеджмента поставщиков устанавливаются на базе национальных стандартов серии «Бережливое производство» и международных стандартов ISO серии 9000 или их отраслевых вариантов (AS 9100, IATF 16949, IRIS и другие).

Стандарты по СМБП имеют общепромышленный характер и могут быть использованы как основа для разработки специфических требований конкретных потребителей. При разработке специфических требований необходимо основываться на положениях Политики и Модели СМБП организации-потребителя. Специфические требования целесообразно структурировать по этапам жизненного цикла и по типам поставщиков.

В каждом направлении требований к продукции целесообразно отдельно выделить управление стоимостью продуктов и процессов с охватом всех этапов создания продукции (услуги) с акцентом на этапы проектирования. В итоге должна получиться система требований, выполнение которых в цепи поставок должно обеспечить конкурентоспособность продукции (услуги) и самих организаций-участников.

Важно подчеркнуть, что следует определить не набор требований, например в виде перечня методов БП, которые обязаны применять

поставщики, а разработать именно систему требований на базе проверенной модели менеджмента, заложенной в документах по стандартизации.

Требования целесообразно делать приложением к контрактам (договорам) на поставку закупаемой продукции. Однако одних только требований недостаточно. Необходимы и другие условия, которые можно назвать инфраструктурой для применения БП в цепях поставок. В частности, организациям рекомендуется определить:

- политику и цели в области БП, объявленные потребителем;
- мотивацию предприятий в цепи поставок к снижению потерь в ней;
- систему управления знаниями в области БП и подготовки персонала;
- методики, руководства по реализации БП;
- модель преобразования цепи поставщиков в соответствии с принципами БП.

Важным элементом механизма управления эффективностью цепи поставок на основе БП являются сами организации-поставщики. Их задача – разработать свои СМБП и преобразовать ПС в соответствии с политикой предприятий-потребителей, их корпоративными документами. Представители поставщиков должны войти в состав межфункциональных команд потребителя на этапах планирования проектов и проектирования продукции и процессов, что позволит обеспечить заданные стоимостные характеристики создаваемой продукции, повысить эффективность цепи поставок, снизить риски ее участников.

Каждая организация-потребитель может использовать механизм управления эффективностью цепи поставок при реализации программ по снижению издержек и повышению конкурентоспособности для улучшения стоимостных (себестоимость, цена) и временных (точно вовремя, скорость выполнения заказа) параметров поставок.

Такое направление деятельности в организации, согласованное с другими (например менеджмент качества и инжиниринг), требует разработки модели управления стоимостью для конкретной цепи поставок, ее описания, формализации в виде стандартов организации, методик, требований к поставщикам. При этом необходимая основа такой работы уже создана в виде национальных стандартов серии «Бережливое производство» и системы добровольной сертификации.

Современным условиям бизнеса свойственны большая динамика и изменчивость. Однако для производителей сложной продукции, характеризующейся значительной долей закупаемых компонентов и материалов, важна долговременная устойчивость выстраиваемых цепей поставок. С точки зрения потребителей поставщики должны

обеспечивать стабильное качество, пунктуальность поставок, лояльность и быстроту при решении возникающих спорных вопросов. Немаловажно для потребителей и систематическое снижение цен поставляемой продукции.

Стремление определенных групп поставщиков сохранять и далее повышать цены без улучшения качества создает для потребителя проблемную ситуацию, когда на рынке неизбежно появляются поставщики с более низкими ценами. Однако смена поставщика зачастую связана с потерями потребителя (транзакционными, информационными, коммуникационными и так далее).

Сохранение стабильной цепи поставок становится важной целью, но для ее достижения необходима лояльность поставщика к действиям по снижению цен в соответствии и даже, желательно, с предупреждением рыночной ценовой динамики. Данная лояльность должна реализовываться в действиях поставщика по внедрению концепции БП как в виде соответствующих ПС, так и в виде СМБП.

Совместная работа потребителей и поставщиков по снижению затрат и исключению потерь у поставщиков, основываясь на тактике «выигрываем вместе» (win-win), приводит к снижению цен и при этом – увеличению прибыльности поставщика.

5.10. Рекомендации по подготовке к сертификации СМБП

Для подтверждения соответствия требованиям ГОСТ Р 56404-2015 к разрабатываемым СМБП организациям предлагается соответствующая система сертификации. С ее помощью руководство организации получает возможность продемонстрировать выполнение требований национальных стандартов серии «Бережливое производство», а значит и наличие определенных механизмов снижения потерь и рисков потребителей (в том числе и для получения государственного финансирования).

Сертификация СМБП является промежуточным этапом на пути развития ПС и СМБП в целом, который фиксирует достигнутый организацией результат и создает основу для дальнейших улучшений.

Сертификации СМБП должна предшествовать работа по изучению и применению принципов, методов БП, подготовке персонала, преобразованию системы менеджмента и производственной системы, в связи с чем предлагается следующий укрупненный состав работ по подготовке СМБП организации к сертификации в области БП:

- обучение высшего руководства предприятия по курсу «Требования к системе менеджмента бережливого производства» на основе

ГОСТ Р 56404-2015 (как правило, наиболее результативной является форма информационно-мотивационного семинара, одной из важных целей которого является вовлечение руководителей в работы по улучшению деятельности на основе принципов БП);

- оценка действующей системы менеджмента в соответствии с ГОСТ Р 56406-2015 для выявления областей, требующих изменения и развития;

- многоуровневое обучение персонала организации (рекомендуется специальная каскадная мультипликативная схема и программа подготовки в области бережливого производства);

- разработка программы конкретных действий по изменению и развитию СМБП (данная программа охватывает все уровни организации – от рабочих мест в производстве до процессов управления верхнего уровня);

- реализация разработанной программы действий (наиболее успешной формой организации выполнения работ является проектная форма на основе принципов лидерства);

- мониторинг выполнения программы действий, в том числе самооценка СМБП организации по критериям БП;

- проведение аудита и прохождение сертификации в соответствии с ГОСТ Р 56405-2015;

- разработка программы дальнейших действий по развитию системы менеджмента на принципах БП.

Данные работы являются проектами по изменению действующих систем менеджмента и ПС организаций на основе национальных стандартов серии «Бережливое производство» и соответствующих корпоративных стандартов.

В качестве результатов аудита предполагается, что компания с помощью независимых экспертов сможет не только определить соответствие системы менеджмента требованиям БП, но и получить количественную оценку в виде баллов, отражающую текущий уровень зрелости системы, а при повторных аудитах – оценить динамику развития и результативность действий по улучшению.

Важно отметить, что успешное прохождение сертификации не означает достижение мирового уровня, а лишь подтверждает, что система менеджмента соответствует зафиксированным в национальных стандартах требованиям.

ГЛОССАРИЙ

Безопасность продукции и связанных с ней процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее – безопасность) – состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры – обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба.

Декларирование соответствия – форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, которое для подтверждения соответствия принимает декларацию о соответствии или обращается за получением сертификата соответствия, получает сертификат соответствия.

Знак обращения на рынке – обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Знак соответствия – обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.

Идентификация продукции – установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов – проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов

к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятия мер по результатам проверки.

Международный стандарт – стандарт, принятый международной организацией.

Орган по сертификации – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованный в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации.

Оценка соответствия – прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.

Подтверждение соответствия – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Продукция – результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях.

Риск – вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Система сертификации – совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Техническое регулирование – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области применения на доброволь-

ной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Технический регламент – документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Форма подтверждения соответствия – определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям документов по стандартизации или условиям договоров.

Схема подтверждения соответствия – перечень действий участников подтверждения соответствия, результаты которых рассматриваются ими в качестве доказательств соответствия продукции и иных объектов установленным требованиям.

Стандарт иностранного государства – стандарт, принятый национальным (компетентным) органом (организацией) по стандартизации иностранного государства.

Региональный стандарт – стандарт, принятый региональной организацией по стандартизации.

Аттестация методик (методов) измерений – исследование и подтверждение соответствия методик (методов) измерений установленным метрологическим требованиям к измерениям.

Ввод в эксплуатацию средства измерений – документально оформленная в установленном порядке готовность средства измерений к использованию по назначению.

Федеральный государственный метрологический надзор – контрольная деятельность в сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, осуществляемая уполномоченными федеральными органами исполнительной власти и заключающаяся в систематической проверке соблюдения установленных законодательством Российской Федерации об обеспечении единства измерений обязательных требований, а также в применении установленных законодательством Российской Федерации мер за нарушения, выявленные во время надзорных действий.

Государственный первичный эталон единицы величины – государственный эталон единицы величины, обеспечивающий воспроизведение, хранение и передачу единицы величины с наивысшей в Российской Федерации точностью, утверждаемый в этом качестве в установленном порядке и применяемый в качестве исходного на территории Российской Федерации.

Государственный эталон единицы величины – эталон единицы величины, находящийся в федеральной собственности.

Единица величины – фиксированное значение величины, которое принято за единицу данной величины и применяется для количественного выражения однородных с ней величин.

Единство измерений – состояние измерений, при котором их результаты выражены в допущенных к применению в Российской Федерации единицах величин, а показатели точности измерений не выходят за установленные границы.

Измерение – совокупность операций, выполняемых для определения количественного значения величины.

Испытания стандартных образцов или средств измерений в целях утверждения типа – работы по определению метрологических и технических характеристик однотипных стандартных образцов или средств измерений.

Калибровка средств измерений – совокупность операций, выполняемых в целях определения действительных значений метрологических характеристик средств измерений.

Методика (метод) измерений – совокупность конкретно описанных операций, выполнение которых обеспечивает получение результатов измерений с установленными показателями точности.

Метрологическая служба – юридическое лицо, подразделение юридического лица или объединение юридических лиц, либо работник (работники) юридического лица, либо индивидуальный предприниматель, либо подведомственная организация федерального органа исполнительной власти, его подразделение или должностное лицо,

выполняющие работы и (или) оказывающие услуги по обеспечению единства измерений и действующие на основании положения о метрологической службе.

Метрологическая экспертиза – анализ и оценка правильности установления и соблюдения метрологических требований применительно к объекту, подвергаемому экспертизе. Метрологическая экспертиза проводится в обязательном (обязательная метрологическая экспертиза) или добровольном порядке.

Метрологические требования – требования к влияющим на результат и показатели точности измерений характеристикам (параметрам) измерений, эталонов единиц величин, стандартных образцов, средств измерений, а также к условиям, при которых эти характеристики (параметры) должны быть обеспечены.

Обязательные метрологические требования – метрологические требования, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и обязательные для соблюдения на территории Российской Федерации.

Проверка средств измерений – совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерений метрологическим требованиям.

Прямое измерение – измерение, при котором искомое значение величины получают непосредственно от средства измерений.

Сличение эталонов единиц величин – совокупность операций, устанавливающих соотношение между единицами величин, воспроизводимых эталонами единиц величин одного уровня точности и в одинаковых условиях.

Средство измерений – техническое средство, предназначенное для измерений.

Стандартный образец – образец вещества (материала) с установленными по результатам испытаний значениями одной и более величин, характеризующих состав или свойство этого вещества (материала).

Технические требования к средствам измерений – требования, которые определяют особенности конструкции средств измерений (без ограничения их технического совершенствования) в целях сохранения их метрологических характеристик в процессе эксплуатации средств измерений, достижения достоверности результата измерений, предотвращения несанкционированных настройки и вмешательства, а также требования, обеспечивающие безопасность и электромагнитную совместимость средств измерений.

Шкала величины (шкала измерений) – упорядоченный набор значений величины.

Эталон единицы величины – техническое средство, предназначенное для воспроизведения, хранения и передачи единицы величины.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Импортёр – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

СПИСОК НОРМАТИВНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Текст]: [принят 27 декабря 2002 г]: офиц. текст с изм. и доп. [Электронный ресурс] – Режим доступа – <http://www.consultant.ru/popular/edu/>
2. Федеральный закон № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» [Текст]: [принят 26 июня 2008 г]: офиц. текст с изм. и доп. [Электронный ресурс] – Режим доступа – <http://www.consultant.ru/popular/edu/>
3. Федеральный закон № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности» [Текст]: [принят 30 декабря 2008 г]: офиц. текст с изм. и доп. [Электронный ресурс] – Режим доступа – <http://www.consultant.ru/popular/edu/>
4. ГОСТ Р ISO 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 № 1390-ст).
5. ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. «Системы менеджмента качества. Требования» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 № 1575-ст).
6. ГОСТ Р ISO 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 № 501-ст).
7. Приказ Минпромторга России от 20.06.2017 № 1907 «Об утверждении Рекомендаций по применению принципов бережливого производства в различных отраслях промышленности».

Учебное издание

Щепеткина Инна Вадимовна

**ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

ISBN 978-5-94984-702-2



Редактор Л.Д. Черных
Оператор компьютерной верстки Т.В. Упорова

Подписано в печать 21.05.2019
Уч.-изд. л. 8,0. Усл. печ. л. 8,83
Тираж 300 экз. (1-й завод 35 экз.)
Заказ №

ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет»
620100, Екатеринбург, Сибирский тракт, 37
Тел.: 8(343)262-96-10. Редакционно-издательский отдел

Типография ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР УПИ»
620062, РФ, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Гагарина, 35а, оф. 2
Тел.: 8 (343) 362-91-16